



Teleperformance Vigilance Plan



Actualisé en Mars 2020

Plan de vigilance 2019

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102-4 du Code de commerce, le plan de vigilance (ci-après désigné le « Plan de vigilance ») de Teleperformance SE (« Teleperformance » et, collectivement avec ses filiales, le « Groupe ») vise à présenter les mesures de vigilance raisonnables mises en place au sein du Groupe afin d'identifier les risques et de prévenir des atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement résultant des activités de Teleperformance et des sociétés qu'il contrôle au sens de l'article L.233-16 (II) du Code de commerce, directement ou indirectement, ainsi que des activités des fournisseurs ou sous-traitants avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.

Le Plan de vigilance se base sur les cinq obligations principales définies par la loi française : (i) identification et cartographie des risques, (ii) procédures d'évaluation des risques, (iii) déploiement de dispositifs d'atténuation des risques et de prévention des atteintes graves, (iv) mise à disposition d'un système d'alerte et de recueil des signalements, et (v) dispositif de suivi des mesures mises en œuvre.

Teleperformance compte plus de 330,000 collaborateurs répartis dans 80 pays et exerce ainsi ses activités dans des contextes économiques et socio-culturels variés et complexes qui sont susceptibles de présenter des risques entrant dans le périmètre d'application du Plan de vigilance.

L'ambition de Teleperformance est que les valeurs essentielles du groupe soient appliquées et respectées par l'ensemble de ses dirigeants et collaborateurs mais également par les fournisseurs et sous-traitants avec lesquels il est en relation commerciale établie.

Nos valeurs

Cosmos

Intégrité

Je dis ce que je fais, je fais ce que je dis.



Terre

Respect

Je traite les autres avec gentillesse et empathie.



Métal

Professionnalisme

Je fais les choses correctement dès la première fois.



Air

Innovation

Je crée et j'améliore.



Feu

Engagement

Je suis passionné et engagé.



Différents groupes de travail comprenant des représentants des départements conformité, responsabilité sociale d'entreprise, finance, sécurité informatique, achats, audit interne et juridique, conjointement avec la direction générale du groupe, sont chargés de la préparation et de la mise en application du Plan de vigilance.

Le Plan de vigilance 2019 a été présenté au comité global de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) et au comité exécutif du groupe.

Bien que le respect des lois et réglementations applicables dans chacun des pays dans lesquels le Groupe opère soit de nature à protéger les objectifs poursuivis par le Groupe et le Plan de vigilance, Teleperformance a adhéré, dès 2011, au Pacte mondial des Nations Unies et s'engage à respecter les principes de la Déclaration Universelle des droits de l'homme.

Le Plan de vigilance détaille la façon dont Teleperformance identifie, évalue et atténue les risques dans les trois domaines suivants :

- droits humains et libertés fondamentales ;
- santé et sécurité ;
- environnement.

Un dialogue entre les parties prenantes a été assuré dans nos principales filiales afin de discerner les attentes majeures des dites parties prenantes et d'identifier et de hiérarchiser les risques. Plusieurs outils et procédures ont déjà été mis en place à l'échelle du Groupe afin de répondre aux nouvelles exigences réglementaires et d'être mis au service du nouveau périmètre de consolidation du Groupe.

Dans le cadre de notre processus d'amélioration constante, d'autres ajouts et renforcements seront réalisés à l'avenir.

Pour s'assurer du déploiement du plan de vigilance et de la pleine réussite des programmes et objectifs qui le composent, une gouvernance dédiée a été mise en place :

RESSOURCES HUMAINES

En 2018, le groupe a nommé un directeur en charge des affaires administratives du groupe (*Chief Administrative Officer*) dont les responsabilités couvrent principalement les ressources humaines, les services partagés du groupe, l'apprentissage et le perfectionnement au niveau du groupe ainsi que la conformité, la protection de la vie privée et la sécurité au niveau mondial. Il reporte au président-directeur général du groupe et à la directrice juridique et compliance groupe. Il évalue les résultats obtenus dans le cadre du Plan de vigilance et rend compte au comité d'audit et de la conformité du conseil d'administration de Teleperformance de l'état d'avancement de l'ensemble des actions relevant de sa compétence.

- Le département des ressources humaines à l'échelle du groupe s'est renforcé autour d'un comité RH global ainsi que de responsables régionaux en charge de la mise en œuvre et du suivi de l'application au niveau local de politiques et normes globales.
- Un département global, placé sous la responsabilité du directeur administratif groupe, est dédié au développement de programmes globaux axés sur l'engagement et le bien-être des collaborateurs et au suivi de leur mise en œuvre. Une collaboration est mise en place au sein de chaque filiale avec un réseau de responsables en charge de l'engagement des collaborateurs et de coordinateurs.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

- Département RSE global : en janvier 2019, le groupe a nommé une directrice de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), placée sous la responsabilité directe du directeur général délégué du groupe. La mission de la directrice RSE ainsi que de son

équipe est de piloter la stratégie RSE du groupe, d'harmoniser les différentes initiatives dans le domaine et d'assurer un suivi étroit de l'ensemble du programme RSE.

- Le département RSE global collabore avec un réseau d'ambassadeurs RSE locaux, nommés dans chaque filiale. Les ambassadeurs RSE locaux assurent quotidiennement le lien entre le département RSE global et les sociétés locales afin de garantir l'application au niveau local des politiques RSE du groupe et de suivre et communiquer les questions et indicateurs RSE appropriés. Ils suivent les instructions de la directrice RSE, qui est chargée de s'assurer que les pratiques de Teleperformance sont conformes aux 10 principes du Pacte mondial des Nations unies et au plan de vigilance.
- Par ailleurs, un comité de pilotage RSE se réunit au moins 4 fois par an pour valider la stratégie RSE, examiner l'état d'avancement de la feuille de route globale en matière de RSE et coordonner les projets inter-départements. Ce comité se compose des principales fonctions supports et de spécialistes dans leurs domaines respectifs (RSE, RH, juridique et conformité, finance, communication).

CONFORMITÉ, PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ

- Les équipes Conformité, protection de la vie privée et sécurité sont placées sous la responsabilité du directeur administratif groupe et directeur adjoint de la conformité qui bénéficie d'un lien hiérarchique indirect avec le comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration de Teleperformance et d'un lien hiérarchique direct avec le directeur général du groupe.
- Le comité global pour la conformité et la sécurité est composé des personnes suivantes : directeur des opérations groupe, directeur administratif groupe, directrice juridique groupe, présidents régionaux et directeur de l'information groupe. Il se réunit tous les trimestres pour examiner, le cas échéant, les incidents liés à la sécurité et revoir les conclusions des audits internes et externes et autres points en matière de conformité. Il présente des rapports d'activités au comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil au moins 4 fois par an.
Teleperformance a aussi créé le comité pour la technologie, la protection et la sécurité des données personnelles, présidé par le responsable de la sécurité de l'information. La principale fonction de ce comité est d'évaluer toutes les technologies nouvelles et existantes avant leur déploiement afin de s'assurer qu'une évaluation de l'impact sur la confidentialité (ou *Privacy Impact Assessment* ou PIA) a été effectuée.

TABLE DES MATIÈRES

1. Identification et cartographie des risques
2. Procédures d'évaluation de la situation des filiales et des sous-traitants et fournisseurs
3. Atténuation des risques et prévention des préjudices graves
4. Mécanismes d'alerte et de plainte
5. Dispositif de suivi des mesures mises en œuvre
6. Rapport de mise en place du Plan de Vigilance 2018/19

1. Identification et cartographie des risques

La politique de gestion des risques a pour objectif d'identifier et d'analyser les risques auxquels le groupe doit faire face, de définir les limites dans lesquelles ces risques doivent se situer et les contrôles à mettre en œuvre.

Il incombe au conseil d'administration de définir et superviser le cadre de la gestion des risques du groupe, dont les conséquences seraient susceptibles d'avoir un impact négatif sur ses activités, les personnes, les actifs, l'environnement, les objectifs de la société, ses résultats, sa situation financière, son cours de bourse ou sa réputation.

Le groupe, par ses règles et procédures de formation et de gestion, vise à développer un environnement de contrôle rigoureux et constructif dans lequel tous les membres du personnel ont une bonne compréhension de leurs rôles et de leurs obligations.

L'identification, l'analyse, la mesure et le traitement des risques sont sous la responsabilité de trois principales directions du groupe : la finance, le juridique & la conformité et les opérations, tant au niveau de chaque société qu'au niveau du groupe. Cette organisation constitue le cadre du dispositif de gestion des risques.

Ce dispositif de gestion procède de l'interaction entre les trois principales directions avec la direction générale, le comité d'audit et de la conformité du conseil d'administration de Teleperformance et les directions fonctionnelles et opérationnelles, qui gèrent au quotidien les risques de leurs domaines de responsabilités.

Cette interaction au sein du dispositif de gestion des risques se traduit notamment par des travaux conjoints entre les principales directions.

En 2018, ces travaux ont porté sur des sujets de conformité et de protection tels que :

- La revue transverse des aspects légaux, opérationnels et de sécurité des sites du groupe ;
- l'établissement de la cartographie des risques de corruption ; et
- la mise en place d'un plan de gestion de crise.

En 2019, le groupe a poursuivi son processus d'amélioration de l'identification et de la cartographie des risques :

- la poursuite de la revue transverse des aspects légaux, opérationnels ou de sécurité des sites du groupe ;
- la généralisation et formalisation de cartographie des risques sur la base de son dispositif d'auto-évaluation du contrôle interne, qui est déployé à l'ensemble de ses filiales ;
- la cartographie des risques RSE, notamment les droits humains, les normes internationales du travail, la santé et sécurité, l'éthique et la conformité, le gouvernement d'entreprise, l'environnement, la chaîne de valeur et les communautés ;
- la réalisation d'une analyse de matérialité et identification des priorités RSE au moyen d'une consultation avec des parties prenantes clés internes et externes dans les principaux pays et principales régions d'implantation du groupe ;

- la réalisation de plusieurs exercices dans le cadre du plan de gestion de crise et la poursuite de son déploiement par un programme de formation élargi à un plus grand nombre de collaborateurs.

L'ensemble des risques du groupe sont présentés en section 1.2.1 du document d'enregistrement universel 2019.

Cartographie des risques RSE

En 2019, Teleperformance a réalisé une cartographie complète des risques RSE, notamment les droits humains, les normes internationales du travail, la santé et sécurité, l'éthique et la conformité, le gouvernement d'entreprise, l'environnement, la chaîne de valeur et les communautés.

Pour la préparation de la liste des problématiques RSE à soumettre aux parties prenantes, Teleperformance a tenu compte :

- des normes internationales (ISO 26000, Pacte mondial des Nations Unies, GRI standards) ;
- des références du secteur et de la veille médiatique ; et
- de l'analyse de la documentation interne existante.

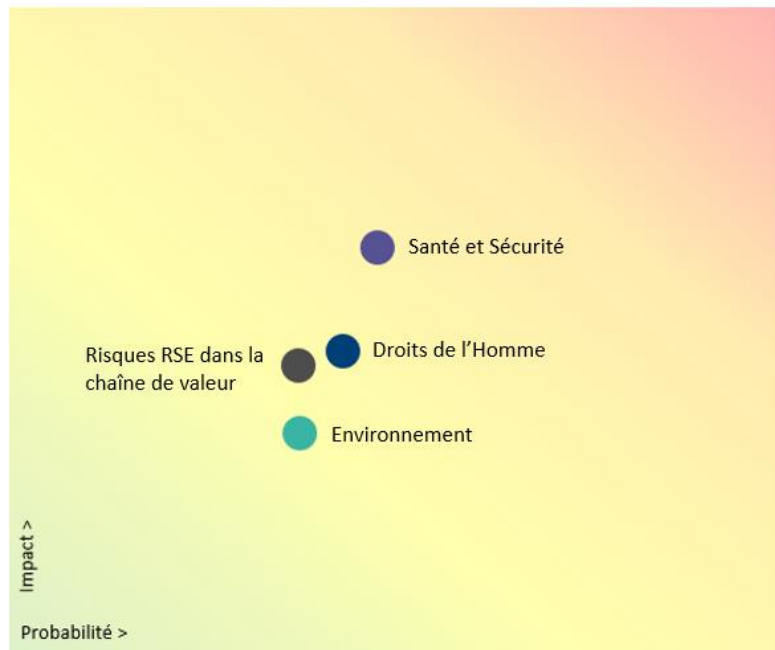
La cartographie des risques a été réalisée en consultation avec des dirigeants représentant toutes les fonctions du groupe (légal et conformité, ressources humaines, opérations, sécurité informatique, développement, gestion de la clientèle, finance et gestion des risques) et toutes les régions et tous les pays clés (en mettant l'accent sur nos activités majeures dans la zone EMEA, en Inde, aux Philippines, aux États-Unis, au Mexique, en Colombie et au Brésil).

Les conclusions de l'enquête de satisfaction annuelle des salariés (E.Sat) ont également été incluses dans l'analyse des risques. L'E.Sat de 2018 a été remplie par 118 509 salariés de 68 filiales et 47 pays.

Le groupe a également consulté ses parties prenantes, notamment représentants du personnel, clients, fournisseurs, services publics, lobbies, et organismes de certification/d'audit dans le cadre de sa matrice de matérialité – *voir ci-dessous*.

L'avis des employés quant à la RSE et la conformité est également capturé par un tiers indépendant Verego, dans le cadre du processus de certification annuel – *voir page 17*.

La cartographie ci-dessous montre les risques associés aux principaux domaines du devoir de vigilance :



Veillez noter que dans la désignation santé et sécurité, « sécurité » regroupe les notions de sécurité physique et de sécurité des personnes.

Risques identifiés dans le cadre du devoir de vigilance

1.1 Risques d'atteintes graves aux droits humains et libertés fondamentales

Teleperformance est un groupe centré sur l'humain : avec plus de 330 000 collaborateurs et 1 000 clients dans le monde, les risques d'atteintes aux droits humains et libertés fondamentales existent.

Discriminations en matière d'emploi et de profession, travail forcé et obligatoire et non-respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective sont des risques auxquels les collaborateurs de Teleperformance pourraient être confrontés.

Le groupe pourrait également être exposé à des comportements inappropriés de la part de certains de ses collaborateurs ou de tiers.

Les risques liés à la sécurité des données et à la protection des données personnelles des collaborateurs de Teleperformance, ses clients et leurs propres clients sont inhérents à l'activité du groupe. En effet, Teleperformance délivre ses services à travers une plateforme technologique complexe qui intègre de nombreuses technologies de l'information. Par ailleurs, l'activité du groupe conduit ses filiales, en tant que responsables du traitement (*data controller*), à collecter, traiter ou transmettre des données personnelles concernant les salariés. Dans ses relations avec ses clients, Teleperformance collecte et traite également des données personnelles de leurs propres clients (*data processor*) selon des directives spécifiques pour chaque client. Le groupe doit

non seulement respecter les obligations légales ainsi que tout engagement contractuel vis-à-vis de ses clients, mais également plus de 300 critères de conformité dans le domaine de la sécurité.

1.2. Risques d'atteintes à la santé et sécurité

Les risques pour la santé et la sécurité peuvent se manifester à tous les niveaux de la chaîne de valeur. Parmi les personnes potentiellement victimes de risques en matière de santé et de sécurité, le groupe identifie ses salariés, sur leur lieu de travail, mais également les clients du groupe et leurs propres clients.

Des évaluations des risques en matière de santé et sécurité sont menées annuellement sur chaque site afin d'identifier les risques potentiels et de proposer des solutions pour les réduire. Les évaluations des risques locaux sont régulièrement auditées par le groupe de manière à améliorer leur qualité.

Les collaborateurs sont les principales parties prenantes à risque en matière d'atteintes à la santé et à la sécurité. Le stress inhérent au lieu de travail peut constituer un problème de santé et de sécurité. Un déséquilibre entre la vie privée et la vie professionnelle peut également être un facteur de stress et affecter la santé des employés.

Les emplois proposés par Teleperformance étant principalement sédentaires, les risques de troubles musculosquelettiques sont réels. L'ergonomie de l'espace de travail est ainsi un enjeu important en termes de santé et de sécurité et le groupe a mis en place des politiques afin d'y répondre.

Teleperformance pourrait également être confronté à des risques pour la sécurité physique. Une recrudescence de tensions politiques et d'instabilité sociale ou d'actes terroristes, ainsi que des épidémies, tremblements de terre, des ouragans ou des inondations pourraient survenir dans les pays où le groupe est présent et générer la perte ou l'arrêt d'un site.

Sur la base des notes par pays publiées par la COFACE en février 2020, la répartition de l'activité du groupe dans les 80 pays s'établit comme suit :

- 57 % dans des pays où la situation est considérée comme favorable et présentant peu de risques ou des risques acceptables ; y sont inclus d'importants contributeurs d'activités du groupe, notamment les États-Unis, les Philippines et le Royaume-Uni ;
- 36 % dans des pays où la situation peut comporter des éléments d'incertitude ; ces pays regroupent notamment le Brésil, la Colombie, la Grèce, l'Inde, le Mexique, et la Turquie ;
- 7 % dans des pays où les perspectives économiques et politiques sont qualifiées de très incertaines ; il s'agit principalement du Salvador et de la Tunisie.

1.3. Risques d'atteintes à l'environnement

Les risques d'atteintes graves à l'environnement liés aux activités de Teleperformance sont principalement liés à la consommation excessive de ressources, notamment électricité.

L'activité de Teleperformance ne génère pas de rejets significatifs directs dans l'air, l'eau ou les sols et n'est pas constitutive de nuisances sonores particulières pour les riverains. Le groupe ne génère pas non plus d'impacts directs significatifs sur la biodiversité et n'a connu aucun incident environnemental.

La réduction de la consommation d'électricité, la réduction du gaspillage de papier et d'emballages et la diminution des déplacements, notamment aériens, dans toutes les filiales du groupe font partie des objectifs principaux du groupe en matière de responsabilité environnementale.

1.4. Risques de manquements RSE dans la chaîne de valeur

Sur la base de la cartographie des risques RSE et de la matrice de matérialité, les risques liés à la chaîne d'approvisionnement de Teleperformance ne sont pas les risques les plus importants du groupe. Cependant, le comportement attendu de la part des fournisseurs et sous-traitants intègre notamment les règles suivantes : respect des droits humains, interdiction du travail des enfants, interdiction du travail forcé et obligatoire, élimination de toute forme de discrimination en matière d'emploi et de profession, santé et sécurité du lieu de travail, liberté d'association et droit aux négociations collectives, respect de la protection des données, utilisation responsable des ressources naturelles et prévention de la pollution graduelle ou accidentelle de l'air et des sols.

Analyse de matérialité

La cartographie des risques RSE a été renforcée et a servi de point de départ à une analyse de matérialité pour laquelle le groupe a organisé, au deuxième trimestre 2019, une consultation des parties prenantes clés dans ses régions et pays d'implantation principaux.

Teleperformance a consulté plus de cinquante parties prenantes internes et externes parmi les plus importantes, notamment :

- représentants du personnel ;
- échantillon de nos clients les plus importants ;
- fournisseurs ;
- services publics ;
- lobbies ; et
- organismes de certification/d'audit.

Ces parties prenantes sont celles avec lesquelles le groupe a le plus d'interactions.

En 2019, Teleperformance a décidé d'impliquer principalement les représentants du personnel (plus de 50 % du panel) et de favoriser le dialogue avec ses collaborateurs pour la première année d'évaluation.

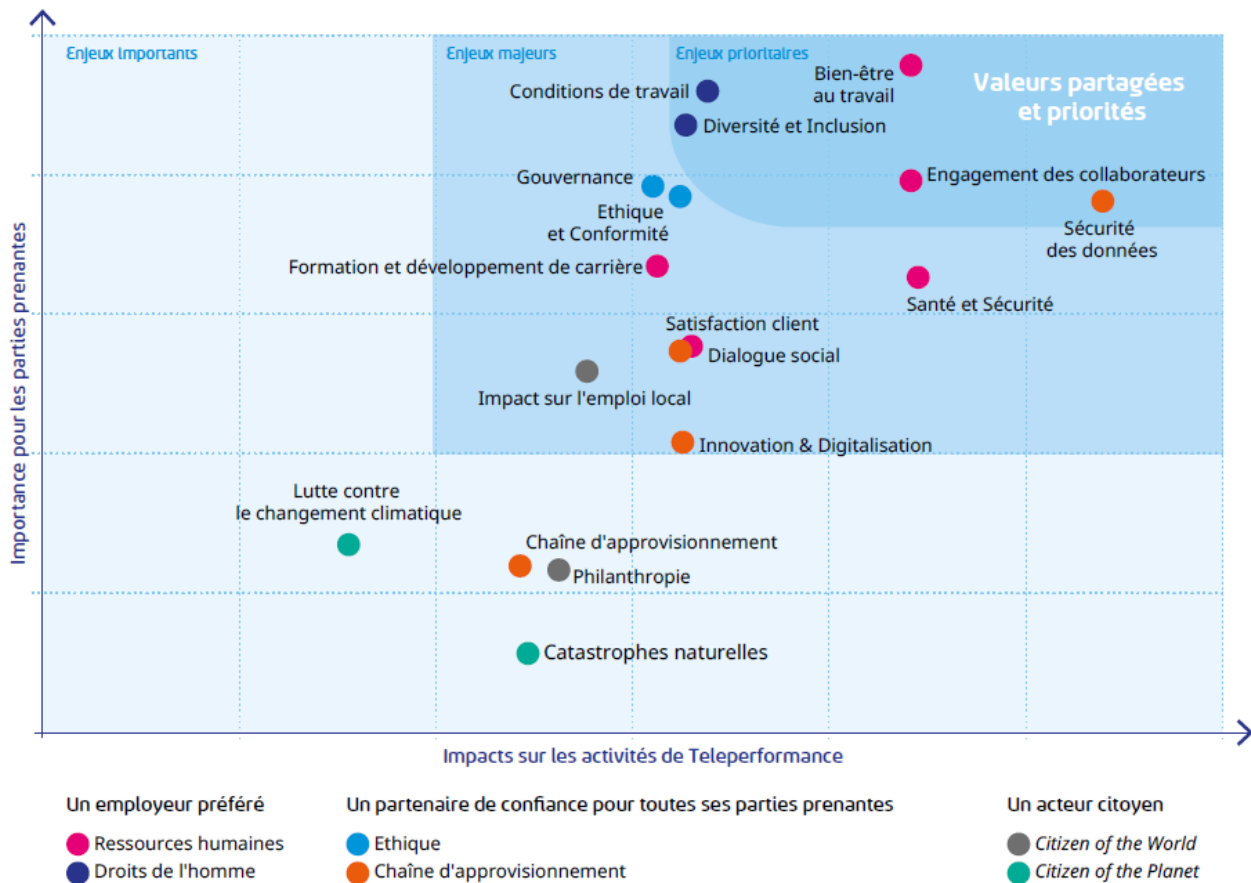
Teleperformance a pris contact avec les parties prenantes représentant les principales implantations du groupe : EMEA, Inde, Philippines, États-Unis, Mexique, Colombie et Brésil.

Cette consultation a eu lieu sous forme d'entretiens menés par la direction RSE du groupe avec l'aide des équipes locales.

KPMG, mandaté par le groupe en tant que tiers indépendant pour la vérification des informations extra-financières, a confirmé que l'analyse de matérialité établie sous la responsabilité de la direction RSE de Teleperformance a été menée conformément à la note

méthodologique et a fourni à cet égard un rapport des procédures convenues conforme à la norme ISRS 4400.

La matrice de matérialité ci-dessous présente les enjeux RSE classés d'une part selon leur importance pour les parties prenantes et d'autre part selon le niveau de risque qu'ils représentent pour les activités de Teleperformance tels qu'établis lors de la cartographie des risques RSE. Elle met ainsi en lumière les principaux risques et opportunités extra-financiers pour le groupe.



Les domaines d'action prioritaires mis en évidence dans cette analyse font l'objet de plans d'action et d'initiatives spécifiques visant à améliorer, atténuer et contrôler les risques qui leur sont liés. Ces plans d'action et ces initiatives ont été intégrés dans les objectifs stratégiques du groupe. Preuve supplémentaire de l'importance de ces domaines d'action prioritaires : une partie de la rémunération variable de nos dirigeants mandataires sociaux dépend de la performance du groupe à cet égard.

2. Procédures d'évaluation de la situation des filiales et des fournisseurs et sous-traitants

Procédures d'évaluation transverses

Le groupe a établi des dispositifs d'évaluation des risques au niveau de ses filiales. Ces dispositifs sont menés par les équipes du groupe ou en collaboration avec des organismes indépendants, pour identifier et prévenir les risques d'atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes, ou encore les risques d'atteintes à l'environnement.

Tous les sites font l'objet de contrôles, de visites et d'audits approfondis. Leur mode de fonctionnement n'est pas fragmenté, au contraire : la gestion des sites du groupe démontre le respect le plus strict des valeurs, des normes opérationnelles et des politiques globales du groupe. Le dispositif de contrôle interne s'appuie d'abord sur la mise en œuvre au sein des filiales des procédures et des standards groupe TOPS (*Teleperformance Operational Processes and Standards*), BEST (*Baseline Enterprise Standard for Teleperformance*), ainsi que de normes métier, comme la norme COPC (*Customer Operations Performance Centers*).

Il s'appuie aussi sur des normes internationales applicables aux processus, comme l'approche Six Sigma. Depuis 2018, le groupe développe de façon systématique l'utilisation de cette méthodologie en formant l'ensemble de ses managers, de façon à développer un langage commun fondé sur les notions de mesure, d'analyse et de contrôle. L'harmonisation et l'application de ces procédures et normes permettent d'instituer une plus grande cohérence au sein du réseau mondial du groupe, tout en favorisant une meilleure maîtrise de l'activité.

Les normes opérationnelles globales de Teleperformance couvrent tout le cycle des activités :

- Les normes BEST

BEST signifie "*Baseline Enterprise Standard for Teleperformance*". Les BEST sont des manuels de normes qualitatives garantissant un haut niveau de qualité de service, une performance élevée et une gestion proactive des programmes existants et à venir. Les BEST viennent également renforcer les meilleures pratiques dans la gestion des ressources humaines et des projets pour l'ensemble des opérations de Teleperformance sur le plan mondial.

Des manuels spécifiques existent pour le recrutement, la formation et la promotion interne, les opérations, la gestion du personnel, etc

Chaque filiale est tenue de procéder à son auto-évaluation deux fois par an pour ces procédures. Des audits complémentaires peuvent être réalisés pour attribuer une certification aux filiales.

- Norme d'excellence globale relative aux locaux

Depuis 2009, Teleperformance déploie une norme globale relative aux locaux qui fournit des plans et des directives détaillées concernant l'éclairage, l'acoustique, l'informatique, la sécurité, un management de proximité, le développement durable et le bien-être des collaborateurs dans tous les recoins de ses sites. Une équipe dédiée est chargée de la conception et de l'amélioration des locaux du groupe dans le monde entier. Elle est également responsable de l'audit et de l'analyse en continu de nos sites et de la mise en place des plans d'action adéquats pour assurer la

cohérence à l'échelle du groupe et garantir le bien-être des collaborateurs sur tous les sites de Teleperformance.

- TOPS (*Teleperformance Operational Processes and Standards*)

Les TOPS sont des processus de gestion des performances quotidiennes. Les processus TOPS permettent d'optimiser les performances et la qualité en allouant la plus grande partie du temps de travail des managers aux conseillers clients sous leur supervision. Les TOPS ont été conçus par le groupe pour gérer ses opérations de façon standardisée dans chaque filiale. Ils permettent ainsi un contrôle de qualité supérieure et ont été déployés dans l'ensemble des filiales du groupe. Ce processus s'appuie sur le progiciel intégré du groupe pour le management de ses services (CCMS). Il constitue pour Teleperformance un cadre de référence dans lequel s'inscrivent ses activités opérationnelles.

Mécanismes de contrôle internes

Teleperformance dispose de nombreux mécanismes de contrôle qui font l'objet d'une amélioration constante.

- Audits internes

En 2019 par exemple, le département d'audit interne et la direction de la conformité ont examiné la conformité des sites du groupe avec les réglementations locales en matière de santé et de sécurité.

- Audits des opérations / processus

Chaque filiale est tenue de procéder à son auto-évaluation deux fois par an pour les procédures TOPS, BEST R&S, BEST T&D, BEST QA, BEST AM & BEST WFM. Les audits d'entreprise sont ensuite réalisés pour attribuer une certification aux filiales dans le cadre des processus individuels.

- Questionnaire de contrôle interne (ICQ)

Trois fois par an, chaque filiale du groupe doit répondre à l'ICQ, qui comprend plus de 200 questions et points de contrôle. Ce questionnaire porte sur la bonne mise en œuvre de l'ensemble de procédures et de contrôles du groupe au niveau de chaque filiale. Les résultats de l'ICQ sont formalisés sous la forme d'un taux de conformité et d'une cartographie des risques, ce qui permet de suivre l'ensemble des risques filiale par filiale et thématique par thématique, et de contrôler leur évolution. Ils sont reportés au management de chaque entité, à la direction générale du groupe ainsi qu'au comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration de Teleperformance. L'ICQ est analysé et coordonnée par le département global de contrôle interne. Certains points de contrôle sont également vérifiés par les commissaires au compte.

- Revue des indicateurs

Un vaste ensemble d'indicateurs issus des audits et des contrôles sont examinés tous les mois ou tous les trimestres par le comité exécutif du groupe et par la direction générale de ses filiales.

- Les visites *WARM*

Ces visites sur site et examens opérationnels approfondis avec la direction locale sont réalisées chaque année par l'équipe de direction générale du groupe.

Outre ce cadre d'évaluation et de contrôle global, Teleperformance a mis en place des procédures spécifiques dans les domaines liés au devoir de vigilance.

2.1 Procédures d'évaluation spécifiques en matière de droits humains et libertés fondamentales

Les mécanismes de contrôle interne transverses présentés ci-dessus incluent la revue du respect des droits humains et libertés fondamentales. En outre, le groupe a développé des outils spécifiques visant à capturer en direct le ressenti des collaborateurs.

- Des *chats* avec la direction générale ainsi que des *focus groups* sont organisés sur chaque site par la direction locale (p. ex. aux Philippines, en Colombie, etc.).
- Enquête de satisfaction des salariés (E.Sat)
Depuis 2008, Teleperformance mesure la satisfaction de ses collaborateurs. Sur la base des résultats de l'enquête, des plans d'action et d'amélioration sont ainsi définis dans chaque filiale, mis en œuvre et suivis, sous la responsabilité de chaque directeur local des ressources humaines.
- Évaluations RH
Lorsque le groupe identifie une baisse de la satisfaction des salariés ou de la performance générale, une équipe globale indépendante responsable de l'engagement des collaborateurs réalise une évaluation approfondie sur site des tous les processus des ressources humaines et des aspects liés aux droits humains.
- Audits en matière de sécurité et de conformité
Le groupe a créé la fonction d'audit interne de la conformité, en charge de la supervision de l'application, sur les sites opérationnels des politiques de conformité et de sécurité du groupe (les GECSP) et des demandes des clients, selon un calendrier tournant de 24 mois ou 12 mois pour les 10 premiers clients. Ces audits comprennent l'examen des conditions de santé et de sécurité, des thématiques de protection des données personnelles (RGPD) et de lutte contre la corruption (loi Sapin II).

2.2 Procédures d'évaluation spécifiques en matière de santé et sécurité

Un système global d'audit à distance a été mis en place afin d'assurer la conformité de toutes les entités à la politique santé et sécurité du groupe. Ce système est complété par des inspections sur site de manière systématique avec pour objectif de couvrir tous les sites sur une période d'un an et demi. Selon le niveau de maturité et les résultats obtenus par chacun des sites inspectés, le groupe propose une collaboration rapprochée avec la filiale pour atteindre les résultats de conformité attendus. Un audit de santé et de sécurité complet du site est également proposé par l'équipe globale en charge de ces sujets.

	Objectifs	Méthodologie	Audits 2019
Audits de santé et de sécurité à distance	Évaluer à distance si les éléments clés de santé et de sécurité sont conformes aux exigences du groupe, identifier les écarts et prévoir un plan d'action pour les rectifier.	Chaque société envoie des justificatifs de sa conformité avec les exigences minimales du groupe sur la plateforme dédiée du groupe. Chaque justificatif est examiné à distance par un auditeur du groupe dans les domaines de la santé et de la sécurité du groupe. Des rapports de conformité sont fournis mensuellement à tous les directeurs généraux relativement à leur entité et trimestriellement à la direction.	Plus de 300 sites audités en 2019 dont les nouveaux sites intégrés pendant l'année.
Inspections de santé et de sécurité sur site	Inspecter le site du point de vue de santé et de sécurité et déterminer si les éléments clés sont satisfaisants ou si des conclusions, des risques, critiques ou non, ont été identifiés. Définir un plan d'action pour corriger les écarts.	Ces inspections sont menées par l'équipe d'audit de sécurité et de conformité interne qui est formée aux aspects les plus critiques de la santé et de la sécurité selon une méthodologie en deux étapes : 1. Pré-évaluation ; 2. Inspections sur site à l'aide d'une grille d'évaluation. 3. Réunion bi mensuelle de calibrage avec les auditeurs. Les résultats de l'inspection sont transmis à la direction de la société qui fait une demande de plan d'actions avec un suivi mensuel. Les résultats globaux sont transmis trimestriellement à l'équipe dirigeante du groupe.	199 sites ont été inspectés en 2019.
Audit complet et support de santé et de sécurité	Évaluer un site complet à la suite de l'identification de certains risques et à une enquête approfondie qui déterminera le besoin d'une évaluation santé et sécurité complète du site	Ces audits seront réalisés par l'équipe de santé et de sécurité du groupe selon une méthodologie en deux étapes : 1. Identification des risques ; 2. Pré-évaluation ; 3. Audit sur site selon une grille d'audit de santé et de sécurité exhaustive. Les résultats de l'audit seront transmis à la direction de la société qui fait une demande de plan d'action avec un suivi mensuel. Les résultats seront transmis mensuellement à l'équipe dirigeante du groupe.	Lancement du processus en 2020 à la suite de la définition de la méthodologie en 2019.
Conformité des licences de santé et de sécurité	Vérification que tous les sites possèdent les licences de santé et de sécurité requises par la législation locale	Une première enquête (phase 1) a été menée par chaque filiale pour documenter toutes les licences requises par site. Puis (phase 2), chaque licence identifiée a été stockée et enregistrée dans le système interne.	L'équipe de conformité a élargi l'étendue des filiales concernées.
Audit des clients	Les politiques de sous-traitance de la plupart des clients internationaux majeurs accordent de l'importance à la question de la santé et de la sécurité des collaborateurs. Dans ce contexte, les clients réalisent leurs propres audits H&S sur sites.	La méthodologie dépend de chaque client.	Données indisponibles.

2.3 Procédures d'évaluation spécifiques en matière d'atteintes graves à l'environnement

- *Reporting*

Les données environnementales (consommation d'énergie, eau, papier, ainsi que les trajets aériens) sont reportées mensuellement et suivies de près par le département RSE ainsi que par la direction générale, afin d'atteindre l'objectif du groupe de réduire l'empreinte carbone par employé.

L'effort est porté sur la réduction de la consommation d'énergie, qui représente 87% de l'empreinte carbone du groupe. L'analyse de ces données permet de mettre en place des actions ciblées adaptées, telles que des mesures d'économies d'énergie, des actions de sensibilisation aux bons gestes quotidiens, l'incorporation d'énergies renouvelables dans le mix énergétique, ou encore le choix de sites à haute efficacité énergétique (LEED, BREEAM, HQE...).

- Evaluations et audits

Les sites les plus consommateurs en énergie font l'objet d'une analyse plus approfondie afin d'identifier les principales causes ainsi que les sources d'amélioration et d'économies d'énergie. En 2019, Teleperformance a recruté un ingénieur en environnement chargé d'administrer la démarche environnementale du groupe et d'accélérer le changement. Entre autres missions, il démarrera en 2020 un programme d'audits environnementaux ciblés, sur la base de l'analyse de l'empreinte carbone de chaque site.

- Plans de continuité

Pour chaque site / pays, le risque d'être affecté par des catastrophes climatiques est également évalué, et donne lieu le cas échéant à l'établissement de plans de continuité.

2.4. Procédures d'évaluation spécifiques en matière de manquements RSE dans la chaîne de valeur

- Les dépenses liées aux achats représentent ~5 % du chiffre d'affaires total du groupe. Les principaux fournisseurs du groupe sont essentiellement des agences de travail temporaire, des fournisseurs de matériel informatique et logiciels et des opérateurs de télécommunications.
- Teleperformance a travaillé à la standardisation des processus d'achat et du processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs à l'échelle mondiale et, en 2019, les risques liés à la chaîne d'approvisionnement ont été intégrés dans le questionnaire de contrôle interne.
- Le groupe s'engage à faire preuve de vigilance pour identifier les impacts négatifs potentiels, directs ou indirects, de son activité sur sa chaîne d'approvisionnement afin de les prévenir et, s'ils sont identifiés, de les atténuer. Le groupe demande à chacune de ses filiales de collaborer avec des fournisseurs et sous-traitants qui acceptent de se conformer aux exigences du groupe en la matière et respectent le code de conduite des fournisseurs.

- Les fournisseurs et sous-traitants font l'objet, conformément aux dispositions du code de conduite des fournisseurs du groupe et de la politique d'achat interne, d'évaluations régulières au niveau de la filiale.

Procédures d'évaluation par les parties prenantes

Outre ces dispositifs de contrôle interne, les sites de Teleperformance font également l'objet de visites, d'audits, d'évaluations et/ou de certifications par de nombreuses parties prenantes.

- Procédure de certification RSE

Verego a décerné à Teleperformance pour la 6^e année consécutive la certification SRS (*Social Responsibility Standard*) pour l'ensemble de ses sites.

Cette certification offre un cadre de référence complet permettant d'assurer une gestion efficace des initiatives en matière de responsabilité sociale. La certification Verego SRS est attribuée à des sociétés qui se distinguent par l'excellence de leurs politiques et pratiques dans cinq domaines clés, à savoir le leadership, l'éthique, l'aspect social et droit du travail, l'impact sur la communauté et l'environnement. Teleperformance a obtenu la certification dans les cinq domaines définis de la certification Verego SRS à l'échelle d'un groupe afin d'inclure l'ensemble de ses sites mondiaux.

Il s'agit d'une certification RSE exhaustive, comprenant un questionnaire RSE concernant les politiques du groupe, ses procédures, et preuves associées; une évaluation des sites pour valider et suivre l'alignement des pratiques locales sur les politiques du groupe; ainsi qu'une enquête auprès des employés des nouveaux sites impliqués dans le process de certification, évaluant le niveau de connaissance des employés sur la politique RSE du groupe, leur niveau de satisfaction, et leur expérience quant au respect de la conformité.

Principales conclusions de Verego:

« de par notre évaluation des sites, il est clair que la majorité des politiques de Teleperformance sont visibles et bien établies au niveau local. La sensibilisation et la formation au code de conduit, déclaration des droits de l'Homme, et politique santé et sécurité sont complètement mises en œuvre dans les sites. »

D'après les résultats de l'enquête auprès des employés, Verego conclut que 90% des employés sont satisfaits de la performance RSE du groupe, et que plus de 99% des employés n'ont constaté aucune atteinte à la conformité au cours des deux dernières années, démontrant le bon respect des politiques du groupe au niveau local.

- Certifications de l'environnement de travail

Teleperformance demande et obtient des certifications en qualité de meilleur employeur pour un grand nombre de ses filiales, représentant 70 % de ses effectifs.

Ces processus de certification complets sont le résultat d'une enquête auprès des salariés (un moyen supplémentaire d'être à l'écoute des salariés de TP) et d'un processus de collecte de données mené par l'organisme de certification.

En 2019, Teleperformance a décroché 11 certifications *Great Place to Work*® en Inde, aux Philippines, au Mexique, au Salvador, en Colombie, Costa Rica, en République dominicaine, au Portugal, en Argentine, au Brésil, et au Pérou ;

7 filiales se sont vu décerner la certification *Global Best Employers*™ Program par Kincentric (anciennement Aon Hewitt) : Chine, Inde, Maroc, Tunisie, TLScontact Algérie, TLScontact Maroc, TLScontact Tunisie ;

4 filiales ont été distinguées *Best Places to Work*® (Albanie, Maroc, Tunisie, Portugal).

- Audits et évaluations par des administrations publiques locales, des tiers indépendants et des représentants du personnel.

Exemples dans les pays-clé du groupe :

Pays	Exemples d'audits et évaluations
Philippines	Le département du travail et de l'emploi (DOLE) réalise des inspections sur site annuelles (ou plus fréquentes) sur l'ensemble des 21 sites de TP Philippines. TP Philippines fait aussi l'objet d'inspections ponctuelles du Bureau de la protection contre les incendies, des Services de l'immigration et de l'Autorité de la zone économique des Philippines. TP Philippines est un membre actif d'organisations professionnelles à but non lucratif telles que People Management Association of the Philippines (PMAP), Contact Center Association of the Philippines (CCAP) et Information Technology and Business Process Association of the Philippines (IBPAP). Ces organisations partagent leurs meilleures pratiques et leur leadership éclairé avec l'ensemble de leurs adhérents.
Inde	Teleperformance est auditée chaque année par le Département du travail du gouvernement pour vérifier le respect du droit du travail. Les autorités locales de protection contre les incendies réalisent des contrôles de sécurité contre les incendies chaque année. Teleperformance Inde est auditée une fois par an par un consultant externe indépendant qui vérifie le respect du droit du travail en vigueur. Ce consultant audite également les agences pour l'emploi qui fournissent des services à Teleperformance Inde. Dix des sites de Teleperformance Inde sont certifiés ISO 14001 (système de management environnemental) et OHSAS 18001 (système de management de la santé et de la sécurité).
Mexique	Le « Secretaria de Trabajo y Previsión Social » (le secrétariat au travail mexicain) audite les sites de TP par rapport aux conditions de travail deux fois par an conformément à la loi fédérale mexicaine. La « Protección Civil » (Service incendie) mexicaine réalise un audit relatif aux questions de santé et de sécurité chaque année.
Colombie	Le ministère du Travail contrôle deux fois par an la conformité légale des heures supplémentaires et vérifie une fois par an le respect du salaire minimum et des conditions de travail et générales. La société externe indépendante Bureau Veritas audite sur une base annuelle le système de gestion de la santé de TP Colombie. Deloitte réalise un audit mensuel des avantages sociaux et semestriel des rémunérations. Le COPASST (« Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo ») est un comité composé de représentants du personnel et de la direction dont la fonction est de promouvoir et de contrôler les normes et programmes relatifs à la santé et sécurité au travail au sein de la société. Il se réunit au moins une fois par trimestre pour discuter des questions de santé et de sécurité. Un « comité des plaintes », composé de représentants du personnel et de la direction, se réunit régulièrement pour examiner toute plainte des employés.
Salvador	Le ministère du Travail vérifie les contrats de travail et la gestion de la santé et de la sécurité sur une

	base annuelle et le respect du salaire minimum deux fois par an. Le ministère de la Santé contrôle chaque trimestre les conditions générales de santé.
Costa Rica	Les avantages sociaux font l'objet de contrôles aléatoires par le « Ministerio de Trabajo y Seguridad Social » (ministère du Travail et de la Sécurité sociale). Les questions de santé et de sécurité font l'objet d'audits aléatoires par la « Comisión Nacional de Emergencia » (Commission nationale d'urgence).
République dominicaine	Le ministère du Travail vérifie chaque année le respect des réglementations en matière de santé et de sécurité. En outre, le ministère du Travail réalise des audits ponctuels suite à des plaintes de salariés. Teleperformance République dominicaine rencontre chaque mois les représentants de son personnel (Sitratel et UniGlobal) pour examiner les préoccupations des salariés. Teleperformance République dominicaine organise également des réunions mensuelles avec son comité local en matière de santé et de sécurité pour discuter de toute conclusion dans les locaux et mettre au point des mesures correctives. Les membres de syndicats font partie du comité en matière de santé et de sécurité de Teleperformance République dominicaine.

- Visites de sites et/ou audits par des prospects et des clients

Des clients et des clients potentiels visitent régulièrement les sites du groupe et réalisent fréquemment des audits clients.

3. Atténuation des risques et prévention des atteintes graves

Teleperformance a mis en place et développe des dispositifs d'atténuation des risques et de prévention des atteintes graves adaptés aux différentes situations. Ces dispositifs sont déployés au niveau du groupe, de ses filiales mais également avec ses fournisseurs et d'autres parties prenantes. Ils évoluent en fonction des situations ou des risques identifiés via les résultats des audits réalisés et des signalements effectués au moyen des dispositifs d'alerte existants ou en cours de déploiement.

Le succès et la réputation de Teleperformance sont étroitement liés à la conduite responsable des activités du groupe, conformément à ses valeurs essentielles et à la législation applicable.

Teleperformance a mis en place des normes et processus mondiaux afin de garantir le respect par le groupe des dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et des normes internationales du travail dans l'ensemble de ses filiales.

Ils se composent principalement des **codes et politiques** suivants :

- Le code d'éthique
- Le code de conduite, incluant la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, lancé en mai 2018 en remplacement de la précédente politique anti-corruption
- La déclaration des droits de l'homme
- La politique en matière de diversité et d'inclusion lancée en mars 2019, en remplacement de la précédente politique en matière d'égalité des chances
- La politique en matière de confidentialité
- Les politiques en matière de conformité et de sécurité (*Global Essential Compliance et Security Policies*), actualisées en mai 2018
- La politique en matière de santé et de sécurité, actualisée en août 2019
- La politique en matière d'environnement
- Le code de conduite des fournisseurs lancée à l'automne 2019, pour remplacer et améliorer la précédente politique fournisseurs

Teleperformance a continué d'investir significativement afin de veiller à la bonne application et à l'amélioration continue des politiques globales du groupe et du Plan de vigilance.

Sessions de formation:

- Dans le cadre du processus d'accueil du groupe, tous les nouveaux collaborateurs bénéficient d'une formation en RSE, en sécurité et conformité (dont respect du RGPD) et en santé et sécurité.
- Le groupe a développé un module complet de formation sur le code de conduite, y compris la lutte contre la corruption, remis aux cadres supérieurs et aux collaborateurs.
- Le groupe a nommé des ambassadeurs RSE locaux dans chaque filiale en charge des relations avec le département RSE global. Tous les ambassadeurs RSE locaux doivent accomplir un parcours d'apprentissage obligatoire, intégrant la connaissance des dix principes du Pacte mondial des Nations Unies et une formation sur leurs missions et responsabilités.

Système de reporting interne et d'indicateurs de suivi de la mise en œuvre des actions engagées, y compris :

- Études de satisfaction des collaborateurs et des clients
- % de salariés formés aux politiques globales
- *Reporting* et suivi des plaintes des salariés
- Questionnaire de contrôle interne trois fois par an
- Audits réguliers en matière de santé et sécurité et de conformité et sécurité
- *Reporting* environnemental mensuel

La direction générale de Teleperformance analyse de manière continue, avec les directions opérationnelles, l'exposition du groupe aux risques liés à la conduite d'opérations à l'international et notamment dans les pays où les perspectives économiques et politiques sont qualifiées d'incertaines ou de très incertaines ou sujets à des catastrophes naturelles. La protection des collaborateurs et des clients est une priorité absolue. Des exercices sont réalisés dans les pays concernés selon la réglementation afin de leur permettre de bien agir, si de tels événements survenaient. Le groupe a aussi mis en place un plan de gestion de crise pour faire face ces événements.

Création d'une cellule de gestion de crise

Depuis 2018, Teleperformance s'est doté, au niveau du groupe, d'un dispositif de gestion de crise afin d'anticiper et de gérer les événements majeurs, imprévus et soudains, pouvant avoir un impact négatif sur les collaborateurs, la continuité de son activité, les résultats financiers ou la réputation du groupe.

Ce dispositif repose sur :

- un manuel comprenant l'ensemble des procédures et modalités associées à la gestion des crises : la remontée d'alerte, la composition de la cellule de crise, les règles de fonctionnement de la cellule, les outils de communication dédiés à la gestion de crise ;
- un programme de formation des collaborateurs et dirigeants ;
- des exercices de crise réguliers participant à la sensibilisation des collaborateurs et dirigeants aux spécificités de la gestion de crise et participant à une amélioration continue du dispositif.

En 2019, le groupe a poursuivi le déploiement de son dispositif par un programme de formation élargi à un plus grand nombre de collaborateurs et par la réalisation de trois exercices de crise. Ces simulations de crise, d'une durée variable de 3 à 6 heures, sont organisées sur la base d'une approche transversale impliquant de 15 à 30 collaborateurs issus du comité exécutif, des directions régionales et locales et des fonctions support. Cette année, deux principaux scénarios de crise ont été expérimentés ; à savoir, la simulation d'un incendie sur un centre majeur du groupe et deux simulations de cyberattaques.

Ces exercices, qui sont un élément essentiel du dispositif, permettent d'éprouver la capacité du groupe à gérer un événement majeur en traitant les flux d'information, en identifiant les parties prenantes à la crise, en anticipant les scénarios d'évolution défavorables et en développant la stratégie de communication adaptée.

Des **échanges réguliers avec les parties prenantes** permettent de mettre en place des mesures correctives ou d'adaptation en fonction de leurs retours.

En outre, le groupe dispose de mesures d'atténuation et de prévention spécifiques.

3.1. Mesures d'atténuation et de prévention des risques en matière de droits humains et libertés fondamentales

Opérant dans 80 pays et conscient de la multiplicité des environnements socio-culturels, Teleperformance promeut le respect de l'ensemble des droits humains et libertés fondamentales internationalement reconnus, notamment :

- la non-discrimination en matière d'emploi et de profession (accès, formation, promotion, etc.) ;
- l'interdiction et l'élimination de toute forme de travail forcé et obligatoire ;
- une rémunération juste, basée sur la nature du travail accompli et toujours conformément à la législation locale ;
- des heures de travail plafonnées à 48 heures par semaine (hors heures supplémentaires, toujours conformément à la législation locale) ;
- le respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective :
Teleperformance entretient un dialogue régulier avec les syndicats reconnus et les autres représentants légaux des collaborateurs.

Le groupe veille à la bonne mise en œuvre de l'ensemble de ses politiques et initiatives groupe en matière de formation et de développement de carrière, d'environnement de travail, de management, de promotion de la diversité, afin d'être partout le meilleur employeur du marché.

La description détaillée des programmes de Teleperformance en la matière est disponible en section 2.3 du document d'enregistrement universel 2019.

Concernant la sécurité des données personnelles, à la fois pour ses collaborateurs mais aussi ses clients et leurs propres clients, le groupe a mis en œuvre un ensemble de normes essentielles de conformité et de sécurité (*Global Essential Compliance and Security Policies* ou GECSP) conçues pour prévenir et limiter des risques de fraude éventuels ou de violation de normes ou règles légales de sécurité.

Teleperformance a obtenu le 12 février 2018 la certification des règles d'entreprises contraignantes (*Binding Corporate Rules* ou BCR) de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Cette certification s'applique à toutes les filiales du groupe (à la fois en tant que responsables du traitement de données pour les employés et gestionnaires de données pour les clients) ce qui permet à Teleperformance de transférer et de traiter des données à l'échelle mondiale.

Le groupe est à la pointe en termes de respect des normes internationales telles que l'ISO 27001, la norme PCI (*Payment Card Industry*) et la norme HIPAA (*Health Insurance Portability & Accountability Act*).

Teleperformance déploie aussi un programme complet de cybersécurité, Project Eagle, qui s'appuie sur plusieurs leviers : la formation, la revue des process et la mise en place de nouvelles

technologies. L'adéquation et l'efficacité des contrôles sont revues régulièrement pour faire face aux menaces chaque fois plus nombreuses.

3.2. Mesures d'atténuation et de prévention des risques en matière de santé et sécurité

Le système de gestion de santé et sécurité établi par Teleperformance vise à contrôler efficacement les risques et à prévenir les éventuelles blessures du personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Tout accident ou incident sur le lieu de travail est signalé et enregistré. Chacun de ces accidents est également analysé en détails afin de déterminer la cause profonde et d'améliorer continuellement la sécurité de nos employés et de réduire les risques identifiés.

La politique de santé et de sécurité déployée par le groupe peut aller au-delà des exigences réglementaires locales. Dans le cas où la politique groupe va au-delà des exigences réglementaires du pays, alors celle-ci prime. Dans le cas inverse, c'est aux exigences réglementaires du pays qu'il faut se référer.

Elle repose non seulement sur les responsabilités de l'employeur et des salariés, mais également sur la sensibilisation de toutes les parties prenantes aux risques qui existent sur le lieu de travail et sur la promotion de l'ensemble des moyens de prévention. Les représentants du personnel sont régulièrement consultés pour assurer la meilleure application possible de la politique santé et sécurité localement.

Chacune des entités du groupe a créé un comité santé et sécurité. Celui-ci est supervisé à la fois par la direction locale, les experts locaux et par le département central de santé et sécurité. Un ou plusieurs experts en santé et sécurité sont nommés par le directeur général local de chaque filiale. La principale responsabilité d'un expert est d'assurer la conformité de la filiale avec la politique santé et sécurité du groupe via la mise en œuvre de règles et de procédures définies par le groupe.

La politique de gestion de la santé et de la sécurité de Teleperformance vise à constituer une approche cohérente qui associe l'évaluation des risques et la mise en place d'une culture d'entreprise. Le département global de santé et sécurité travaille en étroite collaboration avec chaque filiale à travers une relation directe avec la direction locale et une coopération opérationnelle avec tous les experts en santé et sécurité qui forment un réseau mondial au sein de Teleperformance.

Pour réduire les facteurs de stress et favoriser le bien-être au travail, plusieurs actions ont été déployées à travers les filiales, notamment à travers le programme groupe *Passion for you* :

- La création d'espaces de détente, la flexibilité des horaires et des programmes spécifiques de lutte contre le stress visent à encourager le bien-être et cultiver un sentiment d'appartenance.
- Teleperformance vise à renforcer l'équilibre vie privée/vie professionnelle, notamment grâce à des programmes pour les familles, des subventions pour la garde d'enfants, des horaires souples et du télétravail.
- Des campagnes locales sont organisées autour d'enjeux spécifiques, par exemple sur des thèmes comme le tabac, le surpoids, les troubles du sommeil, l'hydratation. Des semaines dédiées à la santé sont organisées. Le groupe propose notamment l'accès à

des plateformes de santé, à des conseillers spécialistes de la santé et de l'alimentation, à des médecins et infirmières sur site, ou à une complémentaire santé.

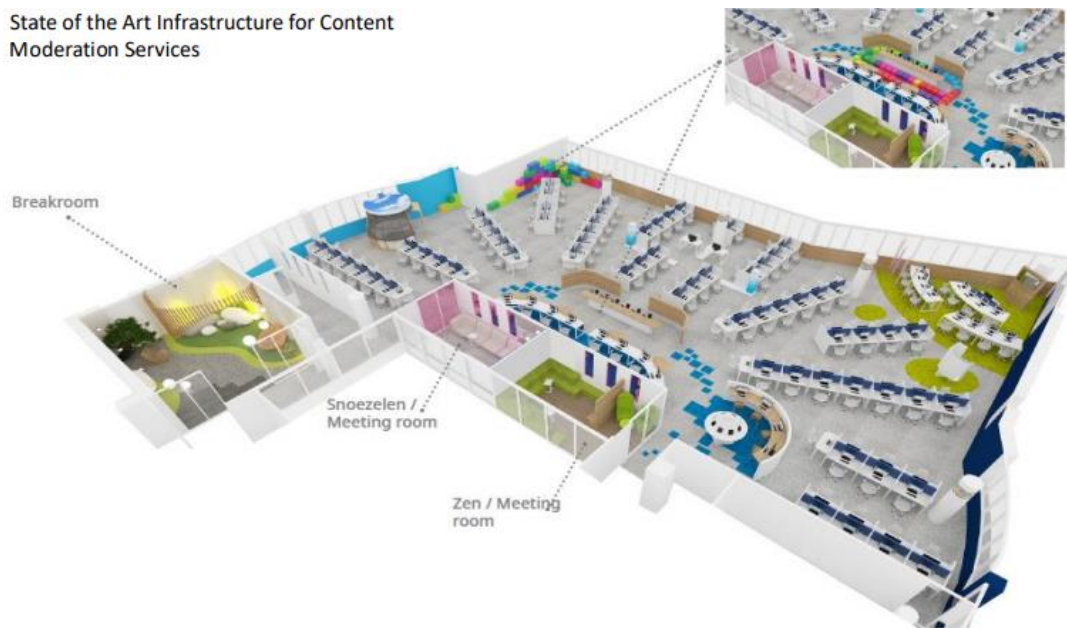
- Outre le Club Sportif de Teleperformance (football, basket, volley, etc.), le groupe propose différentes activités physiques à tous ses collaborateurs (cours de fitness, de yoga, exercices d'étirements, pauses actives, etc.).

Pour lutter contre les risques de troubles musculosquelettiques, Teleperformance a pour objectif de créer un environnement de travail qui prend en compte la diversité des collaborateurs en matière de silhouette, de taille, d'âge et les différents environnements de travail en matière de bruit/ouïe, d'éclairage/vue, de températures et de design. Le programme groupe *Passion for you* contribue également à lutter contre ces troubles : pauses actives, conseils en ergonomie, cours de fitness ou de yoga, etc.

Une attention particulière est portée aux agents chargés de la gestion et de la modération de contenus sur les réseaux sociaux, ces activités pouvant être particulièrement génératrices de stress, et plusieurs actions sont en place :

- Recrutement de personnes avec un profil et des compétences adaptés ;
- Formations à la résilience lors du séminaire d'intégration ;
- Bon environnement de travail grâce à une infrastructure développée sur-mesure ;
- Assistance d'experts pour le bien-être psychologique et émotionnel ;
- Programme de soutien disponible 24h/24 et 7j/7.

State of the Art Infrastructure for Content Moderation Services



3.3. Mesures d'atténuation et de prévention des risques liés à l'environnement

Teleperformance s'engage depuis plus de 10 ans dans la lutte contre le changement climatique. En 2008, le directeur général du groupe a lancé l'initiative écologique mondiale *Citizen of the Planet* (COTP) visant à s'assurer que les activités du groupe sont gérées d'une manière responsable et respectueuse de l'environnement.

Teleperformance s'attache à minimiser son impact environnemental, notamment sa consommation d'électricité qui représente 87% des émissions du groupe. En 2019, l'empreinte carbone du groupe était de 0,682 tonne par collaborateur, ce qui représente une baisse de 4,21 % par rapport à 2018.

Teleperformance est également attaché à la prise de conscience de chacun de ses collaborateurs et, à ce titre, les encourage à adopter un ensemble de comportements respectueux de l'environnement sur leur lieu de travail (diminution de la consommation d'énergie, de papiers, etc.) ou à l'occasion de l'exercice de leur travail en dehors de la société (diminution des déplacements aériens, utilisation des transports en commun, etc.).

Le groupe développe notamment les initiatives suivantes :

- Réduction de l'empreinte carbone du groupe et optimisation des ressources

Teleperformance contrôle et analyse la consommation du groupe et développe des meilleures pratiques et des directives globales pour optimiser les ressources, y compris l'énergie, l'eau, le papier et la gestion des déchets. L'ambassadeur COTP de chaque site est responsable du *reporting* des émissions et de la mise en place des directives du groupe. Le groupe se concentre sur la réduction de la consommation d'énergie, par le biais d'économies d'énergie, de procédures standardisées, du contrôle de la performance des impacts environnementaux et de partenariats avec les parties prenantes, dont les salariés.

- Sélection des sites

Lors de la sélection d'un nouveau site, Teleperformance prend en compte les aspects environnementaux dans le processus de sélection et s'efforce d'opter pour des sites qui affichent une performance environnementale élevée.

- Accroître l'adoption de sources d'énergie renouvelables

TP France est passé à un modèle d'énergies renouvelables à 100 % sur l'ensemble de ses sites en octobre 2019 ; le mix énergétique de TP Suède compte 74 % d'énergies renouvelables ; TP Mexique travaille avec son fournisseur d'énergie à un passage à 100 % d'énergie solaire en 2020.

- Sensibilisation

Le groupe mène des actions de sensibilisation aux questions environnementales auprès de l'ensemble des parties prenantes, notamment au travers de campagnes internationales pour les opérations « Une heure pour la planète » ou le « Jour de la Terre » ; engagement d'un certain nombre d'heures de bénévolat dans le cadre d'initiatives COTP comme la plantation d'arbres, le nettoyage d'espaces publics, etc.

- Mesures incitatives pour encourager les collaborateurs de Teleperformance à adopter des moyens de transport écologiques

La plupart des filiales du groupe conduisent des initiatives pour réduire l'impact environnemental des déplacements domicile-travail, sous la forme de transports publics subventionnés, de contrats avec des sociétés de transport pour les trajets des collaborateurs, de mesures incitant à l'utilisation du vélo ou encore de l'organisation d'un service de co-voiturage.

3.4. Mesures d'atténuation et de prévention des risques liés à la chaîne d'approvisionnement

Le groupe a lancé en 2019 un nouveau code de conduite global des fournisseurs en remplacement de la précédente politique fournisseurs. Ce code intègre les exigences actualisées du groupe en termes de droits humains et de conditions de travail équitables, de santé et sécurité, de responsabilité environnementale, d'éthique des affaires et intégrité (dont lutte contre la corruption) et de conformité au RGPD. Tous les fournisseurs seront invités à adhérer à ce code qui fera partie intégrante de l'ensemble des nouveaux contrats du groupe à compter de 2020.

Teleperformance a créé des comités des achats au niveau du groupe, au niveau régional et au niveau local pour s'assurer de l'application systématique des politiques et procédures globales du groupe.

Afin de renforcer et homogénéiser les processus liés aux achats à travers les différentes entités du groupe, un directeur global des achats a pris ses fonctions début 2020. Il aura notamment pour objectifs de restructurer la démarche et s'assurer de l'adhésion et de la cohérence du processus d'achat avec les valeurs du groupe et ses politiques de conformité, et ce à chaque étape de la relation.

4. Mécanismes d'alerte et de plainte

Teleperformance encourage une culture de l'ouverture et du dialogue permettant à tous les collaborateurs d'exprimer leur point de vue et leurs préoccupations. Les collaborateurs peuvent ainsi s'adresser à leur supérieur hiérarchique, un responsable RH, un responsable juridique ou leur *compliance officer*, via des canaux de communication dédiés.

En 2018, le groupe a lancé son dispositif d'alerte disponible tant pour les parties prenantes internes qu'externes. Il a été déployé auprès de 98 % des collaborateurs de Teleperformance en 2019.

Avant son lancement, le dispositif d'alerte professionnelle a été soumis aux syndicats et représentants du personnel locaux dans tous les pays où la loi l'imposait.

Ce dispositif a pour objet de permettre le signalement de comportements ou faits susceptibles de constituer des actes de corruption, de pratiques anticoncurrentielles, de non-respect des droits de l'homme, d'atteintes à l'environnement ou tout autre crime ou délit qui pourraient sérieusement impacter l'activité ou l'image du groupe ou pourraient engager sa responsabilité. Les signalements effectués via ce système d'alerte sont traités de manière confidentielle. Le dispositif vient, le cas échéant, en complément d'autres canaux d'alerte existants en fonction des législations locales applicables. La ligne éthique est ouverte à toutes les parties prenantes et disponible sur le site internet du groupe (www.teleperformance.com/ethicshotline).

En outre, un mécanisme de plainte en matière de ressources humaines de Teleperformance permet à tout salarié de signaler des problèmes liés aux ressources humaines (recrutement, formation, rémunération, relations personnel/supérieur hiérarchique, etc.).

Ce mécanisme de plainte de Teleperformance a été évalué par un spécialiste externe, CSR Europe, par rapport aux 8 critères d'efficacité énoncés par les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et par rapport aux pairs de la société issus d'un certain nombre de secteurs.

Les Principes directeurs des Nations Unies énoncent 8 critères pour assurer l'efficacité des processus des mécanismes de plainte : légitimes, accessibles, réguliers, équitables, transparents, compatibles avec la loi, une source d'apprentissage continu, basés sur l'engagement et le dialogue. La note de Teleperformance a été supérieure à la moyenne dans l'ensemble des 8 critères et parmi les meilleures dans plusieurs critères, tels que « réguliers » et une « source d'apprentissage continu ».

CSR Europe est le principal réseau européen d'entreprises en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises et du développement durable. Avec ses entreprises membres et ses organisations nationales de RSE, CSR Europe accompagne plus de 10 000 entreprises au niveau local, européen et mondial. Le mécanisme de plainte de Teleperformance est coordonné et contrôlé à l'échelle globale par une équipe globale dédiée, placée sous la responsabilité du directeur adjoint de la conformité.

5. Dispositif de suivi des mesures mises en œuvre

Teleperformance surveille de près un grand nombre d'indicateurs afin d'évaluer l'efficacité de ses politiques. Citons, à titre d'exemple :

- La satisfaction des salariés est mesurée une fois par an par le biais de l'enquête annuelle de satisfaction des salariés. Les résultats de l'enquête sont analysés par une équipe dédiée, communiqués en interne au niveau local, régional et du groupe et se traduisent par des plans d'action spécifiques visant à améliorer les points faibles. Les plans d'action sont approuvés par les équipes de direction locales et leur état d'avancement est suivi de près. La satisfaction des salariés fait partie des critères de rémunération variable des équipes de direction.
- Attrition
- Absentéisme
- Taux d'accident
- Questionnaire de contrôle interne (plus de 200 questions et points de contrôle, demandés à chaque filiale trois fois par an)
- Statistiques et taux de résolution du dispositif d'alerte professionnelle
- Émissions de gaz à effet de serre
- % de collaborateurs formés aux politiques globales du groupe

Les dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne participent de manière complémentaire à la maîtrise des activités de la société.

Le dispositif de contrôle interne s'appuie sur le dispositif de gestion des risques pour identifier les principaux risques à maîtriser. Le dispositif de gestion des risques intègre quant à lui des points de contrôle, relevant du dispositif de contrôle interne.

En 2020, le groupe prévoit de mettre en œuvre des mesures de gestion des risques supplémentaires, dont un questionnaire d'auto-évaluation de la RSE devant être rempli par toutes les filiales. Ce questionnaire intégrera dans le dispositif de contrôle interne du groupe les principaux risques en matière de RSE de Teleperformance en s'appuyant sur la cartographie des risques RSE, une consultation avec les parties prenantes et la matrice de matérialité.

A la suite des allégations publiées en juillet 2019 concernant de potentiels manquements aux droits humains dans la filiale de Teleperformance en Colombie, le groupe a conduit une enquête interne complète. En outre, deux de ses clients ont commissionné un audit RSE exhaustif à des auditeurs indépendants. Ces audits ont conclu que rien ne pouvait corroborer ces allégations, et qu'au contraire Teleperformance en Colombie montrait de bonnes pratiques en ce qui concerne le respect des droits humains et des libertés fondamentales.

6. Rapport de mise en place du Plan de vigilance 2018/19

Le rapport ci-dessous synthétise les mesures prises en 2018/19 en vertu de la loi relative au devoir de vigilance :

- Réalisation d'une cartographie des risques RSE ;
- Réalisation d'une cartographie des risques de corruption ;
- Réalisation d'une analyse de matérialité, impliquant des parties prenantes externes de nos principales zones et principaux pays (y compris des consultations avec des représentants du personnel, des clients, des fournisseurs, des services publics, des lobbies, des ONG) ;
- Mise en place d'une gouvernance renforcée pour la RSE et les ressources humaines ;
- Redémarrage du comité RSE global, comprenant les principales fonctions support et des spécialistes dans leurs domaines respectifs (RSE, RH, juridique et conformité, finance, communication) ;
- Présentation du plan d'action RSE au conseil d'administration de Teleperformance et à l'assemblée générale des actionnaires ;
- Renouvellement de l'adhésion au Pacte mondial des Nations Unies ;
- Révision des politiques globales, alignées sur les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies : code de conduite, diversité et inclusion, code de conduite des fournisseurs, politique d'achat interne, politique de santé et sécurité ;
- Développement de modules de formation en RSE et en éthique et conformité ;
- Lancement et déploiement du dispositif d'alerte, disponible tant pour les parties prenantes internes qu'externes pour signaler les violations des droits humains et des libertés fondamentales, les atteintes à la santé et la sécurité des personnes ou de l'environnement, à l'éthique, des faits de corruption ou des fraudes.

Teleperformance s'engage en faveur d'une démarche d'amélioration continue et a déjà répertorié certaines de ses priorités à venir :

- Poursuite de l'intégration des risques RSE dans la cartographie des risques au niveau mondial ;
- Mise au point d'un questionnaire d'auto-évaluation de la RSE pour continuer à surveiller la conformité en matière de RSE dans l'ensemble des filiales et l'intégrer dans le dispositif de contrôle interne du groupe ;
- Standardisation du processus de vérifications préalables / évaluation en matière de RSE des fournisseurs à l'échelle globale ;
- Évaluation du dispositif d'alerte professionnelle par un spécialiste en RSE externe.