

# RAPPORT INTÉGRÉ 2024



## SOMMAIRE

Message du président du conseil d'administration	1
Message du directeur général	3

# 1



<b>NOTRE MODÈLE CRÉATEUR DE VALEUR</b>	5
TP en 2024	6
Notre Modèle d'affaires	8
Notre chaîne de valeur	10
Créer un impact durable pour chaque acteur de notre écosystème	12
Mégatendances	14
Notre réponse	15
Changement climatique	16
Soutien au pacte mondial des nations unies	18

# 2



<b>EI + AI</b>	21
Un environnement de travail exceptionnel	22
Le pouvoir des interactions humaines	24
Repousser les limites de l'expérience client grâce au digital et à l'IA	26
L'IA au service de l'humain	28
Des opportunités pour tous	30
Tous engagés	32

# 3



<b>NOS FONDAMENTAUX : UNE GOUVERNANCE ET DES PERFORMANCES SOLIDES</b>	35
Éthique et gouvernance d'entreprise	36
Le conseil d'administration	38
Le comité de direction générale	39
Résultats financiers et extra-financiers	40
Un modèle reconnu	42
Informations complémentaires	

# MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

MOULAY HAFID ELALAMY



J'ai le plaisir de m'exprimer pour la première fois en tant que président du conseil d'administration dans cette nouvelle édition du rapport intégré de TP. Je souhaite partager mes priorités sur l'avenir du groupe.

### Nouvelle gouvernance

Comme vous le savez, afin d'adopter les meilleurs standards de gouvernance et de préparer l'avenir, notre conseil d'administration a séparé, en 2024, les fonctions de président et de directeur général, et a créé un poste de directeur général délégué. Dans cette nouvelle configuration, j'assume donc la présidence et Daniel Julien la direction générale, secondé par Thomas Mackenbrock qui a vocation à lui succéder. Cette nouvelle organisation du leadership marque non seulement une répartition claire des responsabilités du conseil d'administration et du management, mais met également en place un plan de succession solide et réfléchi. Collectivement, nous avons la conviction que cette transition managériale permettra à cette équipe soudée et aux multiples compétences complémentaires de relever les défis d'avenir.

### L'IA est une opportunité

Tout comme Thomas Mackenbrock et Daniel Julien, je crois fermement que l'IA est une opportunité pour le groupe pour accélérer sa croissance et réinventer l'expérience client. La stratégie pertinente de TP est hybride, combinant l'intelligence artificielle et l'intelligence émotionnelle

de nos collaborateurs. Nous avons décidé ensemble d'un nouveau plan d'actions offensif dans l'IA afin de développer de nouvelles solutions couvrant aussi bien les domaines de l'assistance automatisée et du conseil en transformation digitale que l'entraînement des modèles d'IA. Pour ce faire, nous voulons créer un nouvel écosystème avec des partenaires IA, sur un modèle gagnant-gagnant. L'objectif est de gagner des parts de marché et de construire un nouveau positionnement d'acteur global dans la gestion des processus métiers dans un environnement en pleine évolution.

### L'énergie du groupe est puissante

L'énergie du groupe est puissante et exprime un fort potentiel de développement. Le management exécutif est exceptionnellement engagé, et la transformation digitale est embrassée au quotidien.

### Renouveler notre engagement auprès de nos investisseurs

Valoriser davantage les forces uniques du groupe, intégrer les apports de l'intelligence artificielle, consolider et affirmer nos positions sur les différents marchés du globe sont les priorités du conseil et du management exécutif. Étant moi-même l'un des actionnaires significatifs du groupe, je suis pleinement engagé dans cette dynamique de succès pour le futur de notre groupe.

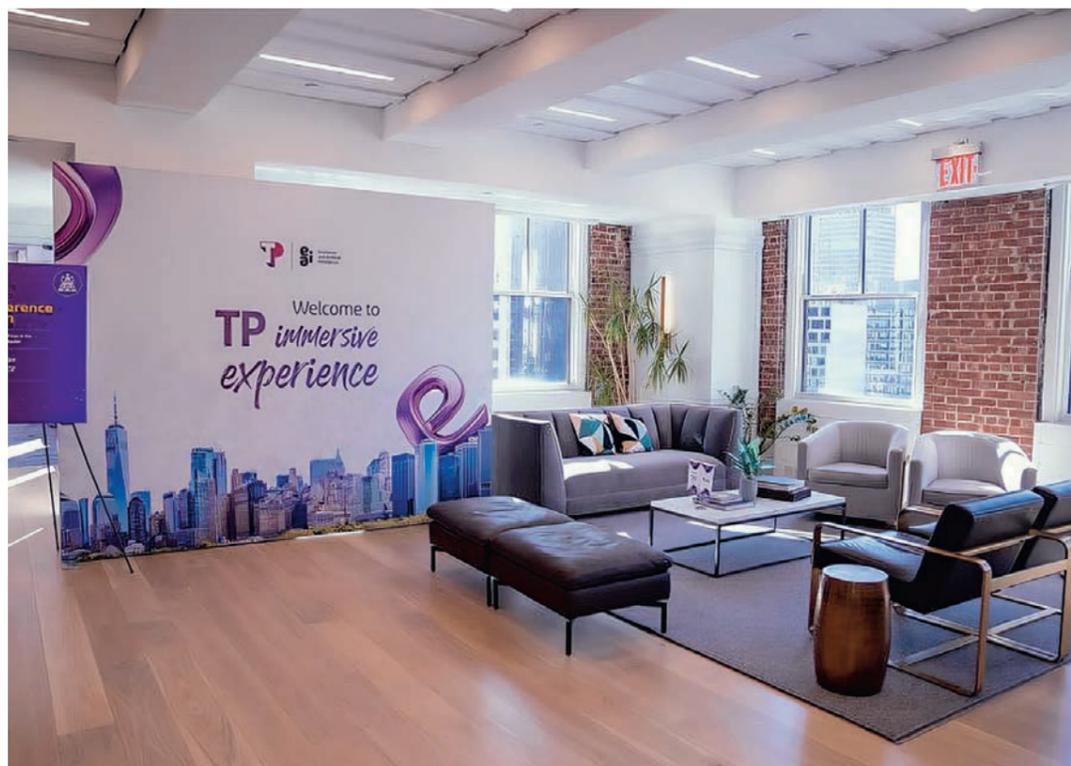
# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

DANIEL JULIEN



«

Teleperformance devient TP : une nouvelle identité tournée vers l'avenir, où la technologie et l'humain s'associent, et où la transformation conduit à la performance. »



## Nous avons atteint nos objectifs financiers sur l'année

et sommes confiants pour accélérer notre développement en 2025. Le groupe a démontré une forte dynamique avec une accélération de la croissance de son chiffre d'affaires tout au long de l'année, une hausse de sa marge opérationnelle courante et une génération de cash-flow record qui a dépassé 1 milliard d'euros.

## Nous avons également tenu nos engagements dans l'exécution de notre stratégie de développement.

L'intégration de la société Majorel progresse comme prévu, et notre récente acquisition de la société ZP, un expert des services de communication auprès des personnes sourdes et malentendantes, renforce nos activités de services spécialisés à forte valeur ajoutée.

## Nous avons ensuite continué d'investir dans l'IA

pour réussir notre transformation et préparer l'avenir. En 2024, plus de 62 000 programmes de formation ont été réalisés pour nos managers dans le cadre du plan mondial de renforcement des compétences en matière d'intelligence artificielle et d'intelligence émotionnelle. Par ailleurs, plus de 200 nouveaux projets d'IA ont été lancés avec des résultats d'efficacité tangibles au bénéfice de nos clients.

## La technologie : un pilier du modèle d'affaires de TP.

L'intelligence artificielle révolutionne l'accès aux données et offre des solutions claires et stratégiques. Libérés des tâches répétitives, les spécialistes clients peuvent déployer tout leur capital d'empathie pour créer des expériences client inoubliables. Nous accélérons le déploiement de nos solutions hybrides augmentées « humain-ai » grâce à une plateforme micro-services modulable, permettant une intégration rapide via des API spécifiques. Nous développons des partenariats de solutions IA avec un objectif de 100 millions d'euros d'investissements sur l'année en cours. Le partenariat que nous venons de signer avec la start-up Sanas, un innovateur IA pour la neutralisation des accents en temps réel, en étant un premier témoin.

**L'empathie : un levier stratégique pour une expérience client exceptionnelle.** Chez TP, nous croyons que l'intelligence émotionnelle, amplifiée par l'intelligence artificielle, est au cœur d'une relation client réussie. Nos experts de service, grâce à leur empathie, savent écouter, rassurer et établir un lien authentique avec chaque interlocuteur.

Cette approche humaine différenciée transforme chaque interaction en une expérience mémorable.

En 2024, TP a lancé un programme mondial ambitieux de perfectionnement pour ses 490 000 collaborateurs, visant à renforcer leurs compétences émotionnelles et techniques. Parallèlement, le bien-être de nos équipes reste notre priorité absolue. Nous sommes fiers d'être reconnus, pour la quatrième année consécutive, parmi les *World's Best Workplaces*, un témoignage de notre engagement envers nos talents. Je suis également fier de renouveler notre engagement envers le Pacte mondial des Nations unies, que nous soutenons pleinement par nos activités et programmes RSE, marqués en 2024 par la validation de nos nouveaux objectifs de décarbonation par SBTi.

TP incarne ainsi l'alliance unique entre technologie et humanité, plaçant l'émotion et l'excellence au cœur de chaque parcours client.

Fort de ses atouts et de cette solidité financière, le groupe continuera de bénéficier d'une bonne dynamique soutenue par la demande dans nos secteurs stratégiques et le récent renforcement de nos équipes de développement. **Nous visons une nouvelle année de croissance rentable en 2025 ainsi que le maintien d'une forte génération de cash flow.**

Cette feuille de route porte un nouveau drapeau, reflétant la forte reconnaissance du groupe de la part de ses clients et partenaires : **Teleperformance devient TP.** Merci à tous nos collaborateurs pour leur talent et engagement, nos actionnaires pour leur soutien et nos clients pour leur confiance, jusqu'à présent. **Nous ouvrons aujourd'hui un nouveau chapitre de croissance et de transformation du groupe** avec une gouvernance renforcée, de nouvelles expertises et un nouveau plan d'action pour atteindre nos objectifs ambitieux à moyen terme.



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur <https://www.youtube.com/watch?v=Gwoojk41cHl>



## NOTRE MODÈLE CRÉATEUR DE VALEUR

Réinventons ensemble l'expérience client. Résolument tourné vers la création de valeur, notre modèle a été bâti pour aider les marques à fluidifier et optimiser leurs interactions avec leurs clients. C'est parce que nous avons su nous transformer sans nous renier que nous sommes en mesure de relever les différents défis qui s'offrent à nous.

# TP EN 2024

## Mission

Teleperformance (« TP ») a pour mission d'aider les organisations à gérer et à améliorer leurs relations avec leurs clients/citoyens, en tirant parti des meilleures technologies et des meilleurs talents, ainsi qu'à simplifier et à optimiser leurs opérations.

## Activités

TP est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales. Le groupe met en œuvre des stratégies d'optimisation et de transformation digitale de l'expérience client et des processus métier pour les entreprises et les administrations afin de rendre leurs interactions « plus simples, plus rapides, plus sûres et plus efficaces ».

## Approche distinctive IE/IA

TP s'appuie sur l'intelligence émotionnelle et l'intelligence artificielle pour délivrer une expérience client exceptionnelle.

### INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE (IE)

- Renforcer la confiance et la loyauté des consommateurs : empathie, personnalisation, requêtes complexes.
- Améliorer l'expérience client : écoute active, adaptation, résolution des conflits.

### INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA)

- Disponibilité 24 h/24, 7 j/7.
- Gestion des requêtes courantes.
- Réponses et recommandations automatisées.
- Analyse de données.

## Une offre intégrée de services auprès d'un portefeuille de clients diversifié

### MÉTIERS : OFFRE INTÉGRÉE DE SERVICES

- Services de front office dont la relation clients, le support technique, l'acquisition et la fidélisation de clients
- Services de back et middle-office dédiés aux fonctions support de l'entreprise dont le conseil opérationnel en transformation digitale, les services d'étiquetage de données et d'apprentissage de systèmes automatisés
- Services spécialisés à forte valeur ajoutée : interprétariat incluant le langage des signes, gestion des demandes de visas, recouvrement des créances, services de conseil et d'assistance en ligne dans le domaine de la santé et des processus de recrutement

### SECTEURS CLIENTS : UN PORTEFEUILLE DIVERSIFIÉ

- Administrations et gouvernements
- Agences de voyage, hôtellerie et transports
- Automobile
- Banques, services financiers et assurance
- Distribution et e-commerce
- Énergie
- Médias sociaux, loisirs et jeux en ligne
- Santé
- Technologie
- Télécommunications

## Trois engagements forts de responsabilité sociétale



**L'employeur préféré du marché** avec un engagement fort pour le bien-être, la sécurité et la diversité des collaborateurs du groupe



**Un partenaire de confiance** en adoptant notamment les standards éthiques les plus élevés



**Un acteur citoyen et respectueux** de l'environnement, contribuant à la création d'emplois et à l'économie locale

## Leadership mondial et durable

Présent dans près de 100 pays, TP gère des programmes dans environ 300 langues et dialectes sur 170 marchés selon un modèle opérationnel unique alliant intelligence émotionnelle et intelligence artificielle.

TP entend poursuivre sa stratégie de création de valeur grâce à une croissance intégrée, durable et profitable, bénéfique pour l'ensemble de ses partenaires, clients, actionnaires, et collaborateurs, et combinant croissance organique et acquisitions ciblées. Ce développement repose sur une vision de long terme. L'ambition du groupe est d'accélérer sa transformation pour devenir un leader mondial des services aux entreprises.

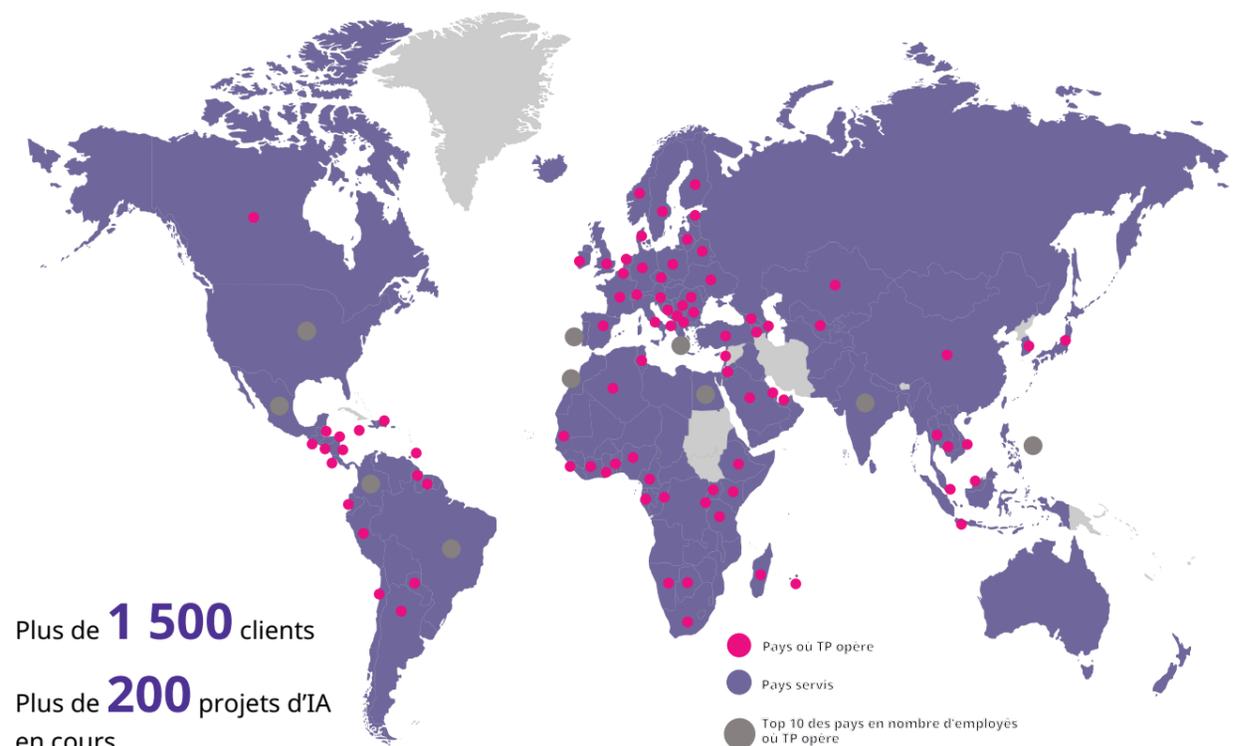
**+ de 10 Mds€**

de chiffre d'affaires

**69** pays certifiés *Great Place*

to Work® couvrant **97 %**

des collaborateurs



## Nos objectifs pour un développement durable

**Poursuivre l'obtention de certifications de meilleur employeur**, reflet d'un engagement fort en faveur de ses collaborateurs.

**Maintenir une répartition hommes/femmes équilibrée** dans les effectifs du groupe et dans les postes d'encadrement et continuer d'accroître la part des femmes au sein des instances dirigeantes.

**Accélérer son engagement dans la lutte contre le changement climatique** en réduisant ses émissions carbone et en augmentant la part d'énergies renouvelables.

**Poursuivre son engagement auprès des communautés locales** via son programme philanthropique *Citizen of the World* et en renforçant le recrutement inclusif (*Impact Sourcing*).

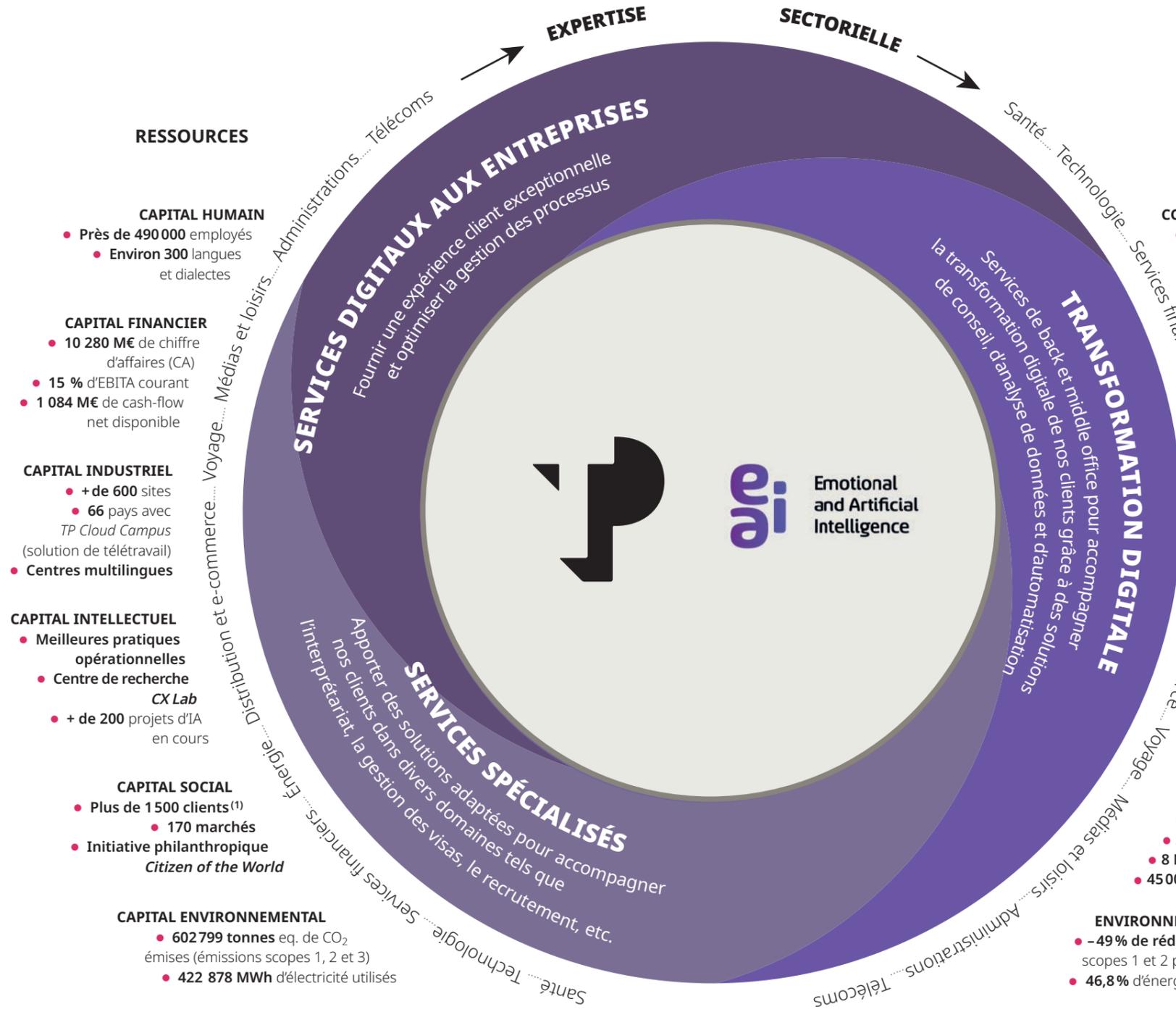
# NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

À travers ses activités, TP crée de la valeur à long terme pour ses parties prenantes en alliant l'humain et la technologie pour des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

**Technologie et innovation**  
L'automatisation et l'intelligence artificielle ne cessent de progresser et de transformer durablement l'économie et la société dans son ensemble.

**Changement climatique**  
Les températures et la pollution augmentent chaque année, le risque de catastrophes naturelles s'accroît. Des pénuries d'eau, de nourriture et de matières premières sont à prévoir et la biodiversité est menacée.

**Organisation du monde et multipolarisation**  
La croissance économique du monde ralentit, marquée par les changements de gouvernance et l'intensification des conflits.



## NOTRE MISSION

Aider les organisations à gérer et à améliorer leurs relations avec leurs clients/citoyens.

## NOS VALEURS

- Intégrité
- Respect
- Professionalisme
- Innovation
- Engagement

## CRÉATION DE VALEUR POUR TOUTES LES PARTIES PRENANTES

### COLLABORATEURS

- 6,9 Mds€ de salaires et charges sociales
- 72% de promotion interne
- 97% des employés travaillent dans une filiale reconnue « meilleur employeur »

### CLIENTS

- 71% du CA avec les 100 clients principaux
- 13 ans d'ancienneté moyenne des clients

### CONSOMMATEURS

- 1 Md d'interactions<sup>(1)</sup>
- Expérience client personnalisée
- Sécurité des données : BCR, RGPD

### FOURNISSEURS

- Partenariats durables
- 1 364 M€ de charges externes

### ACTIONNAIRES

- 231 M€ de dividendes

### COMMUNAUTÉS

- 366 M€ d'impôts décaissés
- 8 M€ récoltés pour des ONG
- 45 000 heures de bénévolat

### ENVIRONNEMENT

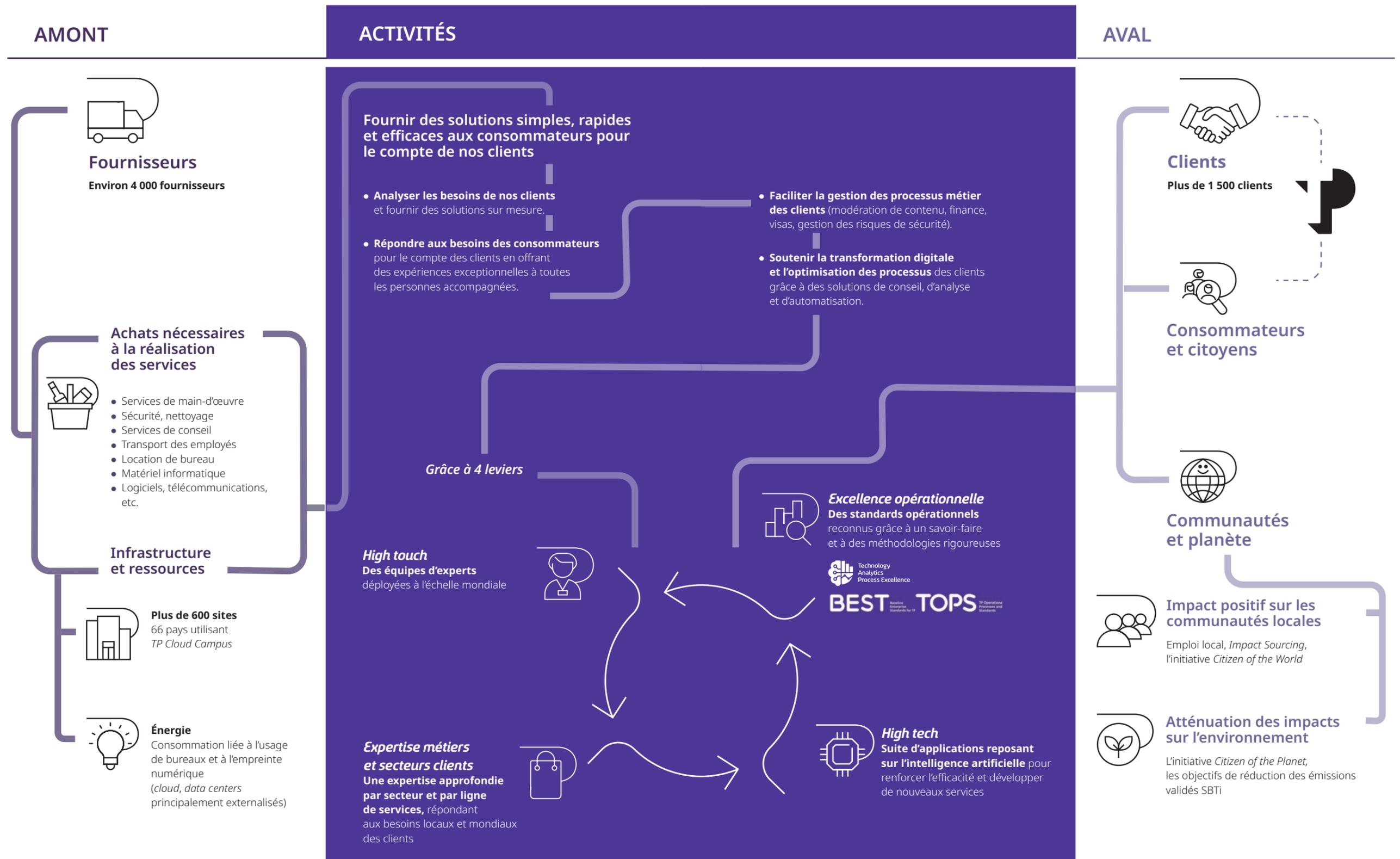
- 49% de réduction de l'empreinte carbone scopes 1 et 2 par rapport à 2019
- 46,8% d'énergies renouvelables

## CONTRIBUTION AUX ODD<sup>(2)</sup>



(1) Hors services spécialisés (30 000 clients, y compris des particuliers).  
(2) Objectifs de développement durable des Nations unies.

# NOTRE CHAÎNE DE VALEUR



# CRÉER UN IMPACT DURABLE POUR CHAQUE ACTEUR DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

TP s'engage à être un modèle de création de valeur performant et durable pour toutes ses parties prenantes. Le groupe recherche ainsi chaque jour la satisfaction totale de toutes ses parties prenantes : un employé satisfait est la condition première de la satisfaction du consommateur final et donc du client de TP. Le fonctionnement de cette chaîne vertueuse est indispensable à la création de valeur pour tout l'écosystème du groupe (actionnaires, communautés locales, fournisseurs, prêteurs, etc.). L'approche entretenue par TP permet de transformer les attentes de ses parties prenantes en opportunités.



En 2024, nous avons renforcé nos efforts de dialogue grâce à :

- La prise en compte de toutes nos parties prenantes en considérant l'ensemble de la chaîne de valeur.
- Des enquêtes clients, avec un taux de satisfaction client de 82 %.
- Un programme d'enquêtes de satisfaction de nos collaborateurs, impliquant plus de 206 000 participants.

«

Je fais le lien entre les collaborateurs et l'entreprise, en veillant à ce que leurs voix soient entendues et leurs préoccupations prises en compte. Cela renforce la confiance, favorise la transparence et crée un environnement de travail plus positif et plus collaboratif. »

**EVANGELOS PAPADOPOULOS**  
Auditeur social du groupe

## À l'écoute des collaborateurs

**En 2024, le groupe a créé une fonction globale d'auditeur social. Ce dernier a mené plus de 250 tables rondes confidentielles au cours de l'année dans plus de 60 sites à travers le monde, entrant ainsi en contact direct avec près de 2 200 collaborateurs.**

Ces tables rondes ont permis d'identifier d'éventuels manquements susceptibles de nuire aux employés, garantissant des pratiques éthiques et le respect des droits humains. La mise en place de ce lien direct avec la direction favorise une culture d'entreprise basée sur la communication et la confiance, où les employés se sentent écoutés et valorisés. Comprendre et répondre à leurs préoccupations permet d'avoir des équipes plus engagées et donc plus productives et innovantes à long terme.



## UN ENGAGEMENT CONTINU ENVERS LES COMMUNAUTÉS LOCALES

Le programme de volontariat compte aujourd'hui plus de 15 000 bénévoles dans toute la région TPMAR (Colombie, Pérou, Nicaragua, Guyana, Trinité-et-Tobago). À l'occasion de l'évènement organisé pour célébrer les 5 ans du programme, de nombreuses histoires en faveur des communautés locales et de l'environnement ont été partagées et saluées. Grâce au dévouement et à la passion des bénévoles, plus de 150 000 personnes ont été influencées positivement par le programme.

## Au plus près de nos clients

TP a réuni 70 clients tous secteurs confondus pendant deux jours au Rockefeller Center à New York pour leur proposer une expérience immersive leur permettant d'explorer l'alliance entre technologie de pointe et intelligence émotionnelle.

«

Nous avons des partenariats avec de nombreuses entreprises de BPO, mais ce sont des évènements comme celui-ci qui distinguent TP. »

**SABRINA SERGEANT**  
Ligues majeures de baseball



# MÉGATENDANCES

S'adapter pour relever les défis de demain : le contexte mondial continue d'être marqué par un ralentissement économique, une accélération des phénomènes climatiques extrêmes et une intensification de la multipolarisation du monde et des conflits régionaux. Le développement de l'intelligence artificielle générative bouleverse de nombreux aspects de la vie quotidienne et oblige une grande partie des acteurs économiques à s'adapter et à se réinventer.

Alors que la bataille mondiale contre l'inflation a été dans une large mesure remportée, l'économie mondiale est restée résiliente tout au long du processus de désinflation. Cependant, les risques de dégradation se multiplient et dominent actuellement les perspectives, notamment du fait de l'intensification des conflits dans le monde.

Les perspectives de croissance pour les cinq prochaines années restent moroses, à 3,1 %, soit le niveau le plus bas observé depuis des décennies.

Le monde est marqué par des perturbations de l'approvisionnement en raison de facteurs climatiques, sanitaires et géopolitiques. Les inquiétudes liées à la cybersécurité, au climat et à la sécurité régionale s'intensifient.

Le développement de nouvelles technologies s'accélère, et l'intelligence artificielle générative, porteuse de formidables opportunités, mais aussi de zones d'ombre, se retrouve au cœur des débats de société.



## Technologie et innovation

L'automatisation et l'intelligence artificielle ne cessent de progresser et de transformer durablement l'économie et la société dans son ensemble. Les citoyens sont chaque fois plus connectés et en demande d'une réponse personnalisée et immédiate à leurs attentes. L'expansion rapide de ces technologies engendre néanmoins des risques accrus en matière de cybersécurité.



## Changement climatique

Le changement climatique pose d'énormes risques à long terme pour le développement, la croissance économique et la stabilité des pays du globe. Les sécheresses, les vagues de chaleur et autres phénomènes climatiques extrêmes causent déjà des dégâts considérables, réduisant souvent à néant les progrès réalisés dans la lutte contre la pauvreté et la réduction des inégalités. À moyen et à long terme, ces phénomènes auront de graves conséquences sur la pauvreté, la sécurité alimentaire, la santé, la productivité et la qualité de vie.



## Organisation du monde et multipolarisation

Les démocraties sont menacées et le futur de la gouvernance mondiale est incertain. Les conflits mondiaux entraînent la multiplication du nombre de réfugiés. La fréquence et la gravité des épidémies pourraient s'accroître. La population mondiale est de plus en plus âgée et urbaine. La génération Z a une influence croissante sur les méthodes de travail.

Sources : IMF, Perspectives économiques mondiales.

# NOTRE RÉPONSE

Dans ce contexte, TP se réinvente et se transforme sans jamais renier sa mission : allier le meilleur de la dimension humaine et de la technologie pour faciliter les interactions toujours plus nombreuses et complexes entre clients et les consommateurs et citoyens. Les principaux risques et opportunités identifiés par le groupe, ainsi que la réponse apportée par TP, sont présentés ci-dessous à travers le prisme des mégatendances, car ils y sont tous liés.



## Technologie et innovation

Les relations humaines sont plus que jamais essentielles dans un monde de plus en plus digital, mais qui reste socialement connecté. TP crée du lien et propose une expérience client augmentée (interaction humaine assistée par la technologie) pour offrir à chacun une réponse personnalisée en temps réel.

TP intègre l'intelligence artificielle dans ses opérations depuis de nombreuses années pour accroître sa performance. La valeur ajoutée du groupe réside principalement en sa capacité à intégrer ces nouvelles technologies dans un parcours client adapté à chaque besoin.

**TP fournit un cadre de sécurité complet aligné sur les plus hauts standards internationaux, à travers les certifications mondiales ISO 27001 et 27701** pour son système de management de la protection de la vie privée et son programme de cybersécurité.



## Changement climatique

TP a développé une feuille de route ambitieuse d'atténuation et d'adaptation au changement climatique. La réponse de TP au changement climatique est détaillée ci-après.



## Organisation du monde et multipolarisation

Dans un contexte marqué par le ralentissement économique mondial et la multipolarisation des marchés, TP se positionne comme un acteur clé, adoptant une stratégie robuste en matière de gestion des ressources humaines et de stabilité financière.

Grâce à un réseau mondial intégré d'opérations domestiques, multilingues, *nearshore* et *offshore*, en télétravail ou sur site, TP propose une offre unique de solutions partout dans le monde, adaptées aux besoins et aux contraintes de ses clients. Avec des équipes expertes et engagées réparties dans le monde entier et gérées de manière centralisée, le groupe fournit une souplesse opérationnelle optimale tout en s'affranchissant des frontières géographiques.

Malgré les défis économiques mondiaux, TP continue de capitaliser sur son statut d'employeur majeur, avec un accès à un large vivier de talents grâce à une présence dans près de 100 pays et à son offre de télétravail à l'échelle mondiale. TP étend ses services à destination de nouveaux marchés intérieurs, notamment en Asie et en Afrique.

La croissance du groupe s'appuie sur un portefeuille client diversifié et sur le renforcement des services spécialisés à forte valeur ajoutée. Le groupe enregistre une performance financière durable. **La notation BBB de sa dette par S&P permet un accès facilité au financement.**



La cartographie des risques financiers et extra-financiers du groupe est détaillée dans le document d'enregistrement universel 2024.

# CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique est l'un des défis les plus pressants de notre époque, touchant tous les aspects de la vie sur terre, des écosystèmes naturels aux sociétés humaines. L'augmentation des températures mondiales, la fonte des glaciers, et la fréquence croissante des événements climatiques extrêmes tels que les incendies de forêt, les sécheresses et les tempêtes, soulignent l'urgence d'agir de manière décisive pour atténuer ses effets.

Pour atteindre ses objectifs, le groupe a développé des initiatives tout au long du cycle opérationnel en impliquant son écosystème.

## NOS ENGAGEMENTS

### SCIENCE-BASED TARGETS

Cibles à moyen-terme de réduction des émissions carbone à l'horizon 2030 validées sur les 3 scopes et alignées sur la trajectoire 1,5°C.

### ÉNERGIES RENOUVELABLES

Un objectif accru d'augmenter la part des énergies renouvelables à 50 % au moins d'ici à 2026 (contre 30 % précédemment), et à 80 % d'ici à 2030.



Comment réduisons-nous notre impact ?

#### Efficacité énergétique

Systèmes de gestion de l'énergie  
Critères verts liés aux bâtiments  
Équipements informatiques verts

#### Énergies renouvelables

Tarifs « électricité verte »  
Certificats d'Attributs Énergétiques (EAC)  
Panneaux solaires

#### Transformation digitale

Réduction des émissions via des solutions digitales  
*TP Cloud Campus* (solution de télétravail)  
Migration sur le *cloud*

#### Gestion des déchets électroniques

Allongement de la durée de vie des équipements, réparation, dons et recyclage des déchets électroniques

Comment engageons-nous nos parties prenantes ?

#### Sensibilisation et engagement des collaborateurs

#### Formation

#### Campagnes de bénévolat

#### Partenariats clients et fournisseurs

Comment contribuons-nous à la restauration ?

#### Partenariat global

avec *One Tree Planted*, plus de 520 000 arbres plantés

#### Campagnes de conservation de la biodiversité

#### World Cleanup day

(journée mondiale du nettoyage de notre planète)

COMMENT SUIVONS-NOUS ET REPORTONS-NOUS NOS IMPACTS ?

Rapport intégré GRI  
*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* | TCFD

*Carbon Disclosure Project* | CDP  
Alignement avec la norme ISO 14001

## NOUVEAUX OBJECTIFS D'ÉMISSIONS CARBONE VALIDÉS PAR L'INITIATIVE SCIENCE-BASED TARGETS (SBTi)

Les nouveaux objectifs de réduction d'émissions carbone de TP à horizon 2030 sont alignés sur le cadre de la SBTi qui vise à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5 °C au-dessus des niveaux préindustriels. Ils sont ainsi plus ambitieux que les objectifs précédents qui étaient alignés sur la trajectoire de 2 °C.

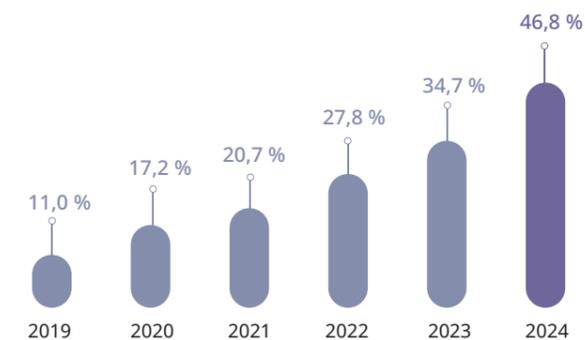
Réduire de 56,7 % les émissions absolues de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2 d'ici à 2030

Réduire de 27,5 % les émissions absolues de gaz à effet de serre du scope 3 d'ici à 2030



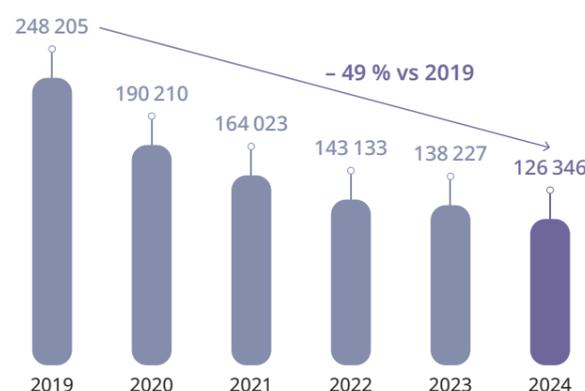
## Indicateurs clés de performance 2024

### UTILISATION DES ÉNERGIES RENOUVELABLES\* (en % de la consommation totale d'électricité)



\* Les données 2019-2023 n'intègrent pas l'activité de Majorel.

### EMPREINTE CARBONE\* (Scopes 1 et 2, en tCO<sub>2</sub>eq)



\* Intégrant l'activité de Majorel.



TP en Inde a lancé plusieurs programmes stratégiques visant à réduire son empreinte carbone. En 2024, 15 sites ont par exemple obtenu la certification ISO 14001 concernant la performance environnementale des organisations. Des actions visant à recycler l'eau et les déchets électroniques ainsi qu'à promouvoir les énergies renouvelables sont également à l'œuvre. »

**NITINKUMAR SHETTY**  
Directeur santé, sécurité et environnement de TP Inde



# SOUTIEN AU PACTE MONDIAL DES NATIONS UNIES

Signataire du Pacte mondial des Nations unies depuis 2011, TP aligne ses stratégies et ses opérations sur les principes universels relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Le groupe soutient activement les 17 Objectifs de développement durable (ODD) en ayant à la fois des impacts positifs pour les personnes et l'environnement grâce à ses politiques internes et aux services qu'il délivre, mais aussi en atténuant les risques découlant de son activité.

En ligne avec les priorités définies par le Pacte mondial sur la plateforme **Forward Faster**, TP s'engage à suivre et à accélérer ses progrès en matière d'égalité entre les sexes, d'action climatique et de garantie d'un salaire décent pour avoir l'impact le plus important et le plus rapide possible d'ici à 2030.



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur la plateforme Forward Faster <https://forwardfaster.unglobalcompact.org/>



## PARITÉ

Augmenter notre rentabilité et nos performances en garantissant un lieu de travail inclusif et la parité au sein de nos effectifs.

- **30 %** de femmes au comité exécutif
- Les femmes représentent **53 %** de nos effectifs et **48,2 %** des fonctions d'encadrement
- L'écart moyen de rémunération entre les sexes, tous postes confondus, est compris **entre 3 % et 4 %** en faveur des hommes



- **12,5 %** de femmes au comité exécutif
- Les femmes représentent **49 %** des effectifs et **44 %** des fonctions d'encadrement

- Objectifs :**
- **+ 40 %** de femmes au comité exécutif
  - **Moins de 1 %** d'écart de rémunération entre les sexes



## SALAIRE DÉCENT (LIVING WAGE)

Réduire les inégalités et construire des chaînes de valeur plus résilientes en garantissant un salaire décent à tous.

En 2024, l'étude du *Living Wage* a couvert plus de 99 % des collaborateurs du groupe



En 2019, TP s'engage publiquement en faveur du salaire décent, en partenariat avec Wage Indicator

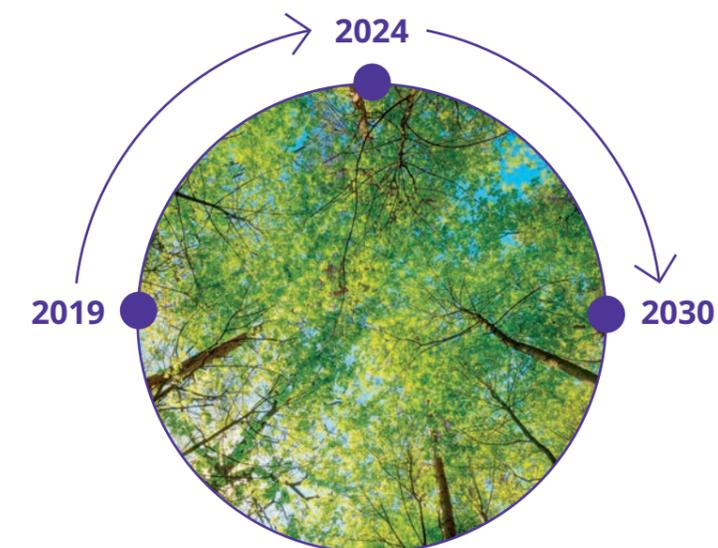
- Objectifs :**
- Assurer un salaire minimum au-dessus du salaire décent local à tous nos collaborateurs
  - Collaborer avec nos principaux fournisseurs pour étendre l'accès à des salaires décents à notre chaîne de valeur



## ACTION CLIMATIQUE

Protéger notre entreprise de la volatilité à long terme en nous efforçant d'atteindre l'objectif Net Zéro et une transition équitable.

- Réduction de **49 %** des émissions de GES de scopes 1 et 2 en absolu par rapport à 2019, à **126 346 tonnes** de CO<sub>2</sub> eq
- **46,8 %** d'énergies renouvelables



- Empreinte carbone de **248 205 tonnes** de CO<sub>2</sub> eq en 2019 (scopes 1 et 2)
- **= 11 %** d'énergies renouvelables

- Objectifs :**
- Réduction de **56,7 %** des émissions de scopes 1 et 2
  - Réduction de **27,5 %** des émissions de scope 3 par rapport à 2019, conformément aux objectifs validés par SBTi, pour limiter le réchauffement climatique à **1,5 °C** d'ici à 2030
  - **80 %** d'énergie renouvelable dans la consommation totale d'électricité



## EI + AI

La technologie n'a de sens que si elle est mise au service de l'humain. « Augmenté » de la technologie, l'humain peut se centrer sur ce qui compte le plus : enrichir, réorganiser, réorienter et communiquer avec empathie avec ses interlocuteurs.

La valeur ajoutée de TP réside dans l'alliance de la technologie et de l'humain. Elle garantit le lien émotionnel participant au succès des stratégies d'optimisation de la relation client.



# UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL EXCEPTIONNEL

Selon *Fast Company*, environ 90 % des consommateurs préfèrent un service client délivré par un humain plutôt que par un robot. Ils apprécient l'empathie et la connexion, qui font défaut à l'IA, en particulier dans les situations complexes. Nos près de 490 000 experts de la relation client sont la pierre angulaire de notre organisation. Notre performance repose sur leur engagement et donc sur leur bien-être, leurs conditions de travail exemplaires, ou encore leurs perspectives d'évolution professionnelle concrètes.

## LIBÉRER LE POTENTIEL DE CHACUN

Tandis que le programme de formation *JUMP!* favorise la promotion interne pour toutes les fonctions essentielles en dessous du niveau de directeur, le programme *TP University* accompagne les cadres à haut potentiel à devenir les futurs dirigeants du groupe.



TP CLASSÉ 7<sup>e</sup> PARMIS LES 25 MEILLEURS EMPLOYEURS DANS LE CLASSEMENT WORLD'S BEST WORKPLACES™

Les lieux de travail exceptionnels ne sont pas le fruit du hasard ; ils se construisent grâce à la force d'une communauté diversifiée, une culture d'entreprise basée sur la confiance et à un environnement de travail juste, respectueux, inclusif et stimulant.



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur <https://www.tp.com/en-us/csr/our-responsibilities/a-preferred-employer/>

«

Mon expérience chez TP est très positive. C'est une entreprise avec beaucoup de diversité et d'égalité, et j'ai l'impression que mon travail est vraiment apprécié à sa juste valeur. Nous avons un très bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. »

**KONSTANTINOS NYGREN VARDOULAKIS**  
Superviseur, TP Chania, Crète



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur <https://www.youtube.com/watch?v=1XSsxU7UYEQ>



**72 %**  
des postes de management et de direction pourvus par des promotions internes

Près de **490 000**  
collaborateurs à travers le monde



## LIVING WAGE

Assurer une rémunération adéquate permettant à nos collaborateurs d'avoir un niveau de vie décent pour eux-mêmes et leur famille est crucial. Depuis 2019, TP compare ses salaires au *living wage*, ou salaire décent, en partenariat avec Wage Indicator. En 2024, cette étude a couvert plus de 99 % des collaborateurs du groupe.



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur <https://wageindicator.org/salary/living-wage>

# LE POUVOIR DES INTERACTIONS HUMAINES

Nos experts ont pour mission de répondre aux besoins des consommateurs et citoyens avec qui ils interagissent. Ils utilisent l'intelligence émotionnelle et l'intelligence artificielle pour offrir des expériences inégalées.



«

J'ai été traité avec gentillesse et le conseiller m'a aidé de manière sincère, toujours soucieux de trouver des solutions à mes problèmes. Il m'a proposé plusieurs alternatives. »

**UN CLIENT DES SERVICES FINANCIERS**

**+ de 1 Md**  
d'interactions par an

«

Je viens d'avoir l'un de vos représentants au téléphone. Il a appelé le cabinet du médecin pour lui demander pourquoi l'autorisation n'avait pas encore été soumise. Il s'est surpassé pour m'aider. »

**UN PATIENT AYANT BESOIN D'UNE AUTORISATION POUR UN ACTE MÉDICAL**



## LEVER LES BARRIÈRES LINGUISTIQUES

Lors de chaque visite chez le médecin, de chaque réunion parents-enseignants ou encore de chaque déplacement à la banque, des personnes malentendantes ou ne parlant pas la langue du pays ont besoin de se faire comprendre. LanguageLine, une filiale de TP, offre une assistance 24 h/24 et 7 j/ 7 grâce à nos plus de 35 000 linguistes experts facilitant plus de 75 millions d'interactions par an.



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur <https://www.languageline.com/blog/case-study-midwest-health-system-enhances-patient-care-with-video-interpreting/>

«

La présence d'interprètes permet à nos patients de se sentir plus à l'aise et plus confiants dans le fait qu'ils reçoivent les meilleurs soins et qu'ils rentrent chez eux avec le bon traitement. »

**CARY ALLEN**  
Coordinateur de soin, LMH Health, États-Unis



## Renforcement des activités « services spécialisés » avec l'acquisition de ZP Better Together

TP a annoncé l'acquisition de ZP Better Together, un leader en croissance rapide dans les solutions linguistiques et les plateformes technologiques destinées aux personnes sourdes et malentendantes aux États-Unis. Cette acquisition s'inscrit dans la stratégie de développement du groupe qui vise à renforcer ses activités de services spécialisés. La nouvelle entité combinant LanguageLine Solutions et ZP Better Together proposera à une base de clients élargie un portefeuille complet de services adossé à des solutions technologiques innovantes, offrant ainsi un potentiel significatif de synergies de revenus.

# REPOUSSER LES LIMITES DE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE AU DIGITAL ET À L'IA

Dans un monde de plus en plus digitalisé et automatisé, soumis à des exigences croissantes d'efficacité et de rapidité, TP œuvre à simplifier la relation des clients et citoyens avec les marques et les administrations publiques dans des processus de plus en plus complexes.

## TP Infinity, un accélérateur pour la transformation digitale

TP Infinity, la nouvelle offre de conseil en solutions digitales, propose des solutions sur mesure et adaptées aux besoins de chaque client. Elle intègre des services de conseil, de technologie, d'analyse de données, de conception et de création.



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur <https://www.tpinfinity.com>

Plus de **200** projets d'IA en cours

**10 000** employés spécialisés dans les technologies (IA, automatisation des processus robotiques, cloud, sécurité de l'information, développement de logiciels...)

## TP MICROSERVICES : EXPLOITER LA PUISSANCE DE L'IA AVEC LES SOLUTIONS TP

TP Microservices, la nouvelle suite de services plug-in de TP, complète sans remplacer les solutions de nos clients avec de l'IA avancée : gestion de dossiers et des flux de travail intelligents, traitement d'interactions omnicanales, résumé de textes, génération de contenu, traduction, transcription audio, analyse des ressentis des consommateurs...



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur <https://www.tp.com/en-us/services/digital-cx-and-ai/tp-microservices/>



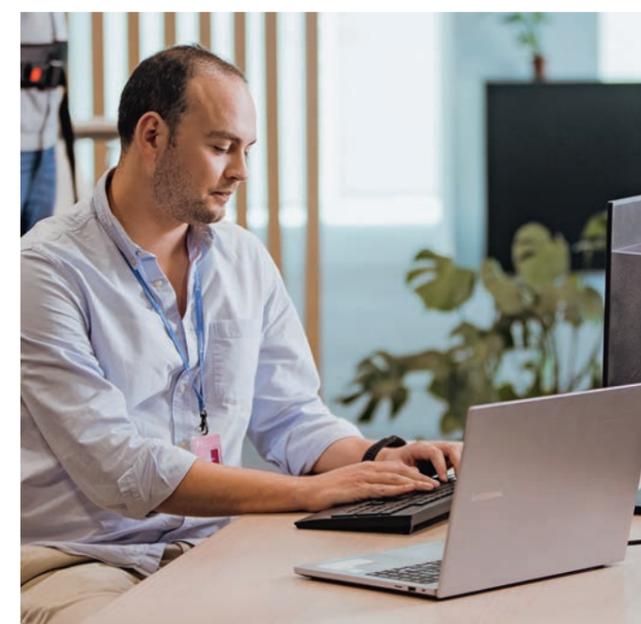
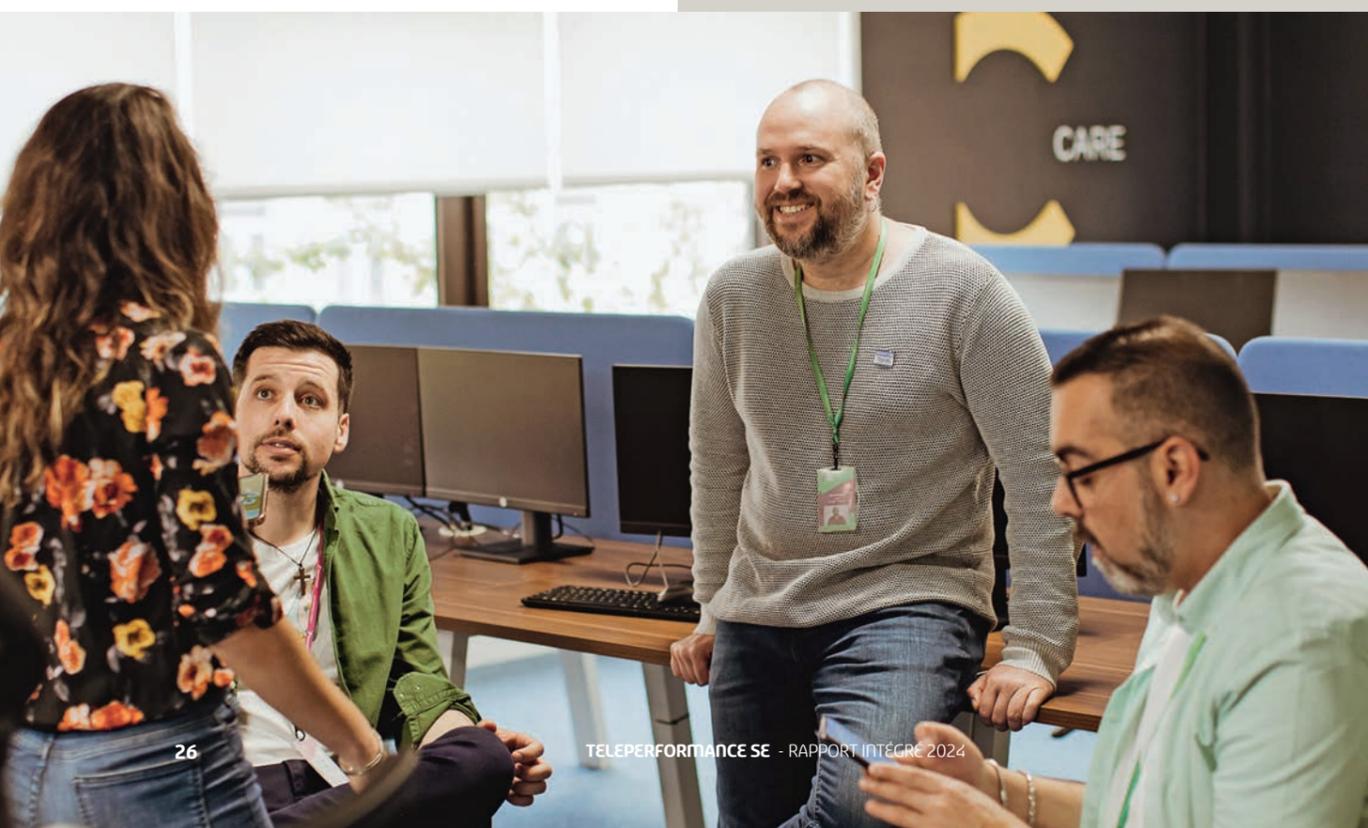
## Success story : une meilleure expérience client et une diversification des services offerts grâce à l'IA



Une multinationale spécialisée dans les appareils électroménagers et l'électronique grand public avait besoin d'augmenter la capacité d'assistance et les heures de fonctionnement du support technique ainsi que d'améliorer la satisfaction de ses clients.

### TP lui a proposé des solutions sur mesure :

- « Sam », un *chatbot* conversationnel d'IA, a été déployé pour automatiser les demandes simples tout en redirigeant les questions plus complexes vers les experts TP en fournissant un résumé de la conversation précédente.
- Le client a réinvesti les économies réalisées dans de nouveaux services fournis par TP.
- TP Interact, notre outil d'analyse des interactions par l'IA, a été mis en œuvre pour analyser 100 % des interactions afin d'identifier les opportunités d'amélioration des processus, des performances et de l'expérience client.
- TP StoryfAi, notre application de traduction alimentée par l'IA, a amélioré l'efficacité de la traduction dans plusieurs langues.



**30 %** de réduction des coûts par contact

**35 %** d'augmentation des volumes traités

**25 %** de taux de résolution du *chatbot* (sans intervention humaine)

**55 %** d'augmentation du taux de satisfaction des consommateurs

# L'IA AU SERVICE DE L'HUMAIN

L'IA ne remplace pas la connexion humaine, elle l'améliore. En intégrant l'IA à nos processus et technologies, nous offrons aux consommateurs un service plus rapide, plus personnalisé et plus empathique. Nos experts peuvent compter sur l'IA pour automatiser les tâches routinières, ce qui leur permet de se concentrer sur leur cœur de métier : la relation client.

## DES PROCESSUS INTERNES OPTIMISÉS

Les nombreux outils d'IA développés par TP permettent non seulement aux collaborateurs en formation d'acquérir des compétences par des exercices de simulation d'interaction avec des clients, mais aussi d'améliorer continuellement leur performance une fois en production grâce à des formations adaptées aux difficultés rencontrées au quotidien, ou encore à la mise à disposition d'un contexte historique pour chaque client pour des interactions personnalisées. L'IA et l'automatisation raccourcissent le temps de formation et minimisent les erreurs, permettant ainsi d'optimiser les opérations, d'accroître l'efficacité et la rentabilité et d'améliorer considérablement l'expérience client.



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur <https://www.tp.com/en-us/services/digital-cx-and-ai/artificial-intelligence/>

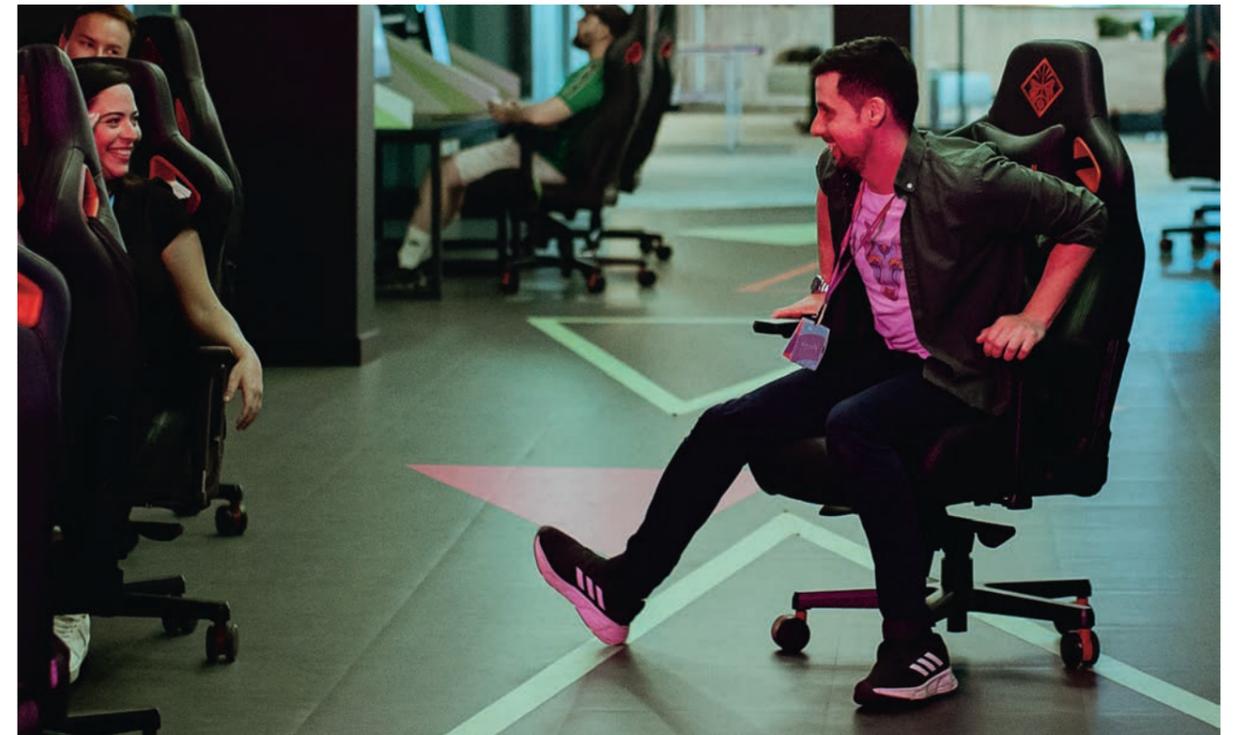
«

L'IA nous fait gagner énormément de temps et nous aide à rédiger des réponses plus claires, sans faute d'orthographe ! »

**EXPERT EN RELATION CLIENT**  
TP Orléans, France

## CHARTRE ÉTHIQUE DE L'IA

TP cherche à trouver un juste équilibre entre la promotion de l'innovation et la protection, entre autres, des données personnelles et des droits des utilisateurs. Il a mis au point un cadre de gouvernance de l'IA visant à définir une approche systématique et équilibrée pour répondre aux préoccupations liées à l'IA, y compris générative, tout en continuant à encourager l'innovation.



## L'impératif d'intelligence émotionnelle à l'ère de l'IA

L'intelligence émotionnelle (IE) est un trait de caractère typiquement humain qui permet d'entretenir des liens personnels vraiment significatifs.

«

Si les outils d'IA, tels que les *chatbots* et les assistants virtuels, offrent des avantages considérables, les consommateurs recherchent avant tout une connexion authentique que seuls les êtres humains peuvent offrir. Dans les situations à fort enjeu ou chargées d'émotion, les outils numériques ne parviennent pas à fournir l'écoute empathique et la proximité dont les gens ont besoin. Dans un contexte où les outils d'IA sont de plus en plus nombreux, l'IE n'a jamais été aussi importante. Elle est essentielle pour offrir des expériences client exceptionnelles et renforcer leur fidélité. »

**ALAN WINTERS**  
Directeur des ressources humaines du groupe



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur <https://www.forbes.com/councils/forbeshumanresourcescouncil/2024/10/09/the-emotional-intelligence-imperative-in-the-age-of-ai/>

## LANCEMENT DU TP AI THINK TANK

TP a créé un think tank le 30 août 2024 pour comprendre l'impact de l'IE (intelligence émotionnelle) et de l'IA (intelligence artificielle) sur la gestion de l'expérience client. Cette initiative réunit des experts en IE et en IA pour potentialiser le savoir-faire inégalé de TP dans l'industrie de la gestion de l'expérience client.

«

Je suis très honorée d'être l'un des cinq membres du TP AI Think Tank et d'y apporter mes dernières recherches dans le domaine des interactions homme-machine. Nos réflexions porteront notamment sur la manière de combiner IE et IA pour améliorer l'efficacité des équipes, les processus et les technologies de TP. »

**HAIYI ZHU**  
Professeure associée à l'université Carnegie Mellon et membre du TP AI Think Tank



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur <https://www.tp.com/en-us/insights/tp-ai-think-tank/>

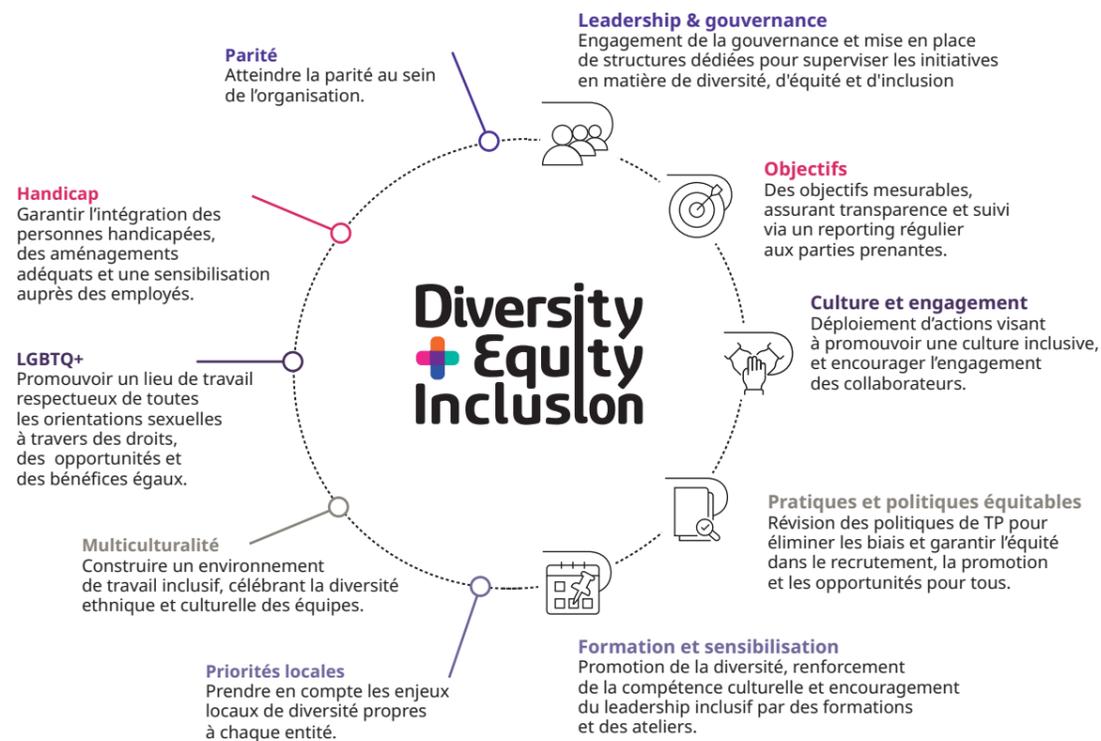
# DES OPPORTUNITÉS POUR TOUS

La diversité des profils des collaborateurs de TP est essentielle pour envisager sous un angle différent la manière de percevoir son activité et les solutions offertes aux clients et autres parties prenantes. Le succès du groupe vient de la mise en valeur de talents, compétences et perspectives divers et de la création d'un environnement propice à l'inclusion et à l'épanouissement de chacun. TP vise à offrir des opportunités égales à tous les collaborateurs. Le respect, la solidarité et l'équité sont essentiels pour nourrir un environnement où chacun a la place de s'exprimer librement, d'être authentique et de réaliser son véritable potentiel.

## TP promeut la diversité et garantit des opportunités accessibles à tous

### 5 axes prioritaires

### 5 leviers d'action



Pour en savoir plus, scannez le code QR ou rendez-vous sur <https://www.tp.com/en-us/csr/people-and-culture/inclusion/>

## Impact Sourcing

Avoir un travail procure non seulement un revenu pour satisfaire ses besoins, mais cela génère aussi de la reconnaissance sociale. L'impact de l'emploi sur les personnes et sur l'économie locale est considérable.

**Employeur majeur dans de nombreux pays, TP recrute volontairement des personnes éloignées de l'emploi et venant de groupes vulnérables : jeunes sans diplôme, personnes réfugiées, vivant dans la pauvreté, au chômage de longue durée ou en situation de handicap.**

Environ **20 %** des effectifs de TP sont des Impact Workers

### À L'ASSAUT DU CHÔMAGE DES JEUNES AUX PHILIPPINES

TP a lancé TP STEP, un programme de formation et d'accompagnement destiné aux habitants de zones défavorisées à fort taux de chômage, afin de les aider à entrer dans la vie active. Pour ce faire, TP collabore avec 25 organisations communautaires, des collectivités territoriales, des ONG et des centres de formation. Le partenariat avec la ville de Pasig a notamment permis à plus de 60 personnes de trouver un emploi en 2024, soit un taux d'embauche de 88 % parmi les participants.

En 2024, TP STEP a remporté le prix du meilleur programme RSE « Gold Anvil Award » lors de la 60<sup>e</sup> cérémonie des Anvil Awards organisée par la Société des Relations Publiques des Philippines (PRSP).



«

Nous sommes fiers d'avoir reçu ce prix, car il reconnaît notre engagement à créer un environnement de travail véritablement inclusif et à apporter des changements significatifs dans la société. Il reflète le dévouement commun de nos équipes et de nos partenaires à donner aux personnes les moyens de transformer leur vie. »

**JEFFREY JOHNSON**

Directeur des ressources humaines de TP Philippines

# TOUS ENGAGÉS

TP a un impact positif sur la vie de milliers de personnes autour du monde grâce aux nombreuses initiatives menées par des collaborateurs toujours plus engagés pour changer la vie des communautés locales et préserver la planète.

## PARTENARIAT GLOBAL AVEC L'UNICEF

**TP a continué de soutenir l'UNICEF via son partenariat global.**

Ce partenariat soutient les programmes suivants :

- **Programmes d'éducation** dans les deux principaux pays d'implantation du groupe, en Inde et aux Philippines, où le système éducatif s'est vu fortement impacté par la pandémie de Covid-19.
- **Soutien au fonds d'urgence de l'UNICEF**, pour venir en aide aux victimes de catastrophes, notamment cette année en République démocratique du Congo et au Soudan.



TP soutient les para-athlètes de l'Instituto Athlon, au Brésil.



**8 M€**  
de dons collectés

**45 000**  
heures de bénévolat

## Italie

TP collabore avec Casa Andrea Tudisco pour soutenir les familles d'enfants atteints de cancer à l'hôpital Bambin Gesù.

## Portugal

À travers son partenariat avec One Tree Planted, TP contribue à la reforestation de la forêt de Leiria, au Portugal, gravement endommagée par des incendies en 2017, qui ont détruit plus de 80 % de sa surface. Des milliers d'arbres ont été replantés pour restaurer cet écosystème essentiel.

## Grèce

Dans le cadre de la campagne Octobre Rose, TP a permis à des centaines d'employés de bénéficier de mammographies, une initiative importante pour promouvoir la prévention du cancer du sein et soutenir la santé des femmes au sein de l'entreprise.

TP a financé la plantation de milliers d'arbres au Portugal en partenariat avec One Tree Planted.



TP soutient le village « TP Gawad Kalinga » aux Philippines.

## États-Unis

En partenariat avec Feed The Children, TP a soutenu plus de 165 000 personnes en 2024 après le passage de l'ouragan Helene. Les *Resource Rallies* en Floride et au Texas ont également aidé 1 600 familles lors de la campagne *No Hunger Holidays*.

## Brésil

TP soutient les para-athlètes de l'Instituto Athlon. Une série de 7 épisodes met en lumière leurs parcours inspirants.



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur <https://www.youtube.com/watch?v=TwUMZqEQC2Y&list=PL7ITFbhoNkjxWgRDYFR1uiKLR7zcHv7D>

## Colombie

En Colombie, TP a collaboré avec la *Fundación Sandbox* pour promouvoir l'éducation aux sciences, à la technologie, à l'ingénierie et aux mathématiques (STEM) auprès des jeunes. Plus de 300 participants ont pu développer leurs compétences dans ces domaines essentiels pour leur avenir.

## Tunisie

TP a renforcé son partenariat de longue date, établi il y a 10 ans, avec l'association Amal pour la Famille et l'Enfant pour soutenir les familles et les enfants en situation de vulnérabilité.

## Inde

TP soutient des initiatives visant à réduire l'analphabétisme et à fournir des formations professionnelles, en collaboration avec l'ONG Literacy India Gurgaon. En 2024, près de 25 000 personnes ont bénéficié de cette initiative.

## Philippines

Depuis 2010, TP soutient le village *TP Gawad Kalinga*, construit après le passage du typhon Ondoy grâce à un investissement de 430 000 dollars US dédié à sa construction et à des projets de développement psychosocial. Plus de 1 000 employés de TP ont consacré environ 10 000 heures de bénévolat pour accompagner cette initiative, dont bénéficient aujourd'hui 463 résidents.



Pour en savoir plus, scannez le QR code ou rendez-vous sur [https://youtu.be/\\_xQ\\_CaWQu4?si=zpFOUIV1Qv9rEF5N](https://youtu.be/_xQ_CaWQu4?si=zpFOUIV1Qv9rEF5N)



## NOS FONDAMENTAUX : UNE GOUVERNANCE ET DES PERFORMANCES SOLIDES

TP reconnaît l'importance d'une bonne gouvernance d'entreprise, considérée comme un facteur clé permettant de garantir un traitement équitable vis-à-vis de toutes les parties prenantes et d'assurer une efficacité organisationnelle. Le groupe s'attache également à créer et partager le résultat de performances solides avec ses parties prenantes.

# ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

TP s'engage à respecter les plus hauts standards, en particulier le Pacte mondial des Nations unies, la Déclaration universelle des droits de l'homme, les conventions de l'OIT et les principes directeurs de l'OCDE.

L'engagement du groupe en matière d'éthique des affaires repose aussi sur ses cinq valeurs que sont l'intégrité, le respect, le professionnalisme, l'innovation et l'engagement. Ces valeurs accompagnent la stratégie du groupe et reflètent l'engagement sans équivoque de TP pour une pratique loyale des affaires.

Le code de conduite de TP et l'ensemble de ses politiques définissent les règles, les attitudes et actions ainsi que les comportements attendus et adoptés par le groupe, ses dirigeants et ses collaborateurs à l'égard de l'ensemble de ses parties prenantes.

TP veille également à ce que ses sous-traitants et ses fournisseurs s'engagent dans une démarche éthique, alignée sur son code de conduite des fournisseurs.

La ligne d'alerte éthique (*Global Ethics hotline*) permet le signalement de comportements ou de faits susceptibles de constituer des actes contraires à l'éthique (actes de corruption, pratiques anticoncurrentielles, non-respect des droits de l'homme, atteintes à l'environnement, atteintes à la santé et à la sécurité, fraude, etc.). Elle est déployée dans tous les pays du groupe.

La gouvernance d'entreprise s'assure du respect des valeurs du groupe et de ses politiques à tous les niveaux, par le biais, notamment, de la direction générale, de la direction mondiale de la conformité et du comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration.

## Travaux du conseil

Le conseil d'administration se réunit au moins une fois par trimestre afin de délibérer sur l'évolution de la société et ses développements. Le conseil d'administration a pour mission de déterminer les orientations stratégiques du groupe et de veiller à leur mise en œuvre, conformément à l'intérêt social, en prenant en considération les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux de l'activité de la société.

En 2024, son attention s'est portée sur plusieurs priorités :

- La stratégie de transformation et de croissance de l'entreprise.
- L'intégration de Majorel.
- La gouvernance d'entreprise.
- La gestion du capital humain.

En 2024, avec l'entrée en vigueur de la directive sur les rapports de développement durable des entreprises (ou *Corporate Sustainability Reporting Directive* ou CSRD), les rôles respectifs du comité RSE et du comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration ont été précisés. Ainsi, le comité RSE continue de superviser la mise en œuvre de la stratégie RSE dans le groupe, alors que le comité d'audit, des risques et de la conformité du conseil d'administration a la responsabilité de la revue des données extra-financières, au même titre que les données financières publiées dans le document d'enregistrement universel.

## Évolution de la gouvernance

### DEUX NOMINATIONS STRUCTURANTES

En août 2024, le conseil d'administration a décidé de nommer M. Moulay Hafid Elalamy président du conseil d'administration de TP, et de nommer M. Thomas Mackenbrock directeur général délégué.

Depuis sa prise de fonction le 1<sup>er</sup> octobre 2024, M. Thomas Mackenbrock travaille en étroite collaboration avec M. Daniel Julien à qui il a vocation à succéder.



**M. Moulay Hafid Elalamy est le fondateur et président du groupe Saham, actionnaire de TP à hauteur de 3,7 %.**

Fondé en 1995, le groupe Saham est une société d'investissement d'envergure internationale. M. Moulay Hafid Elalamy a été président du patronat marocain puis ministre de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie numérique au Maroc pendant huit ans. Il est, depuis 2024, membre du comité exécutif de la Chambre de commerce internationale.



**M. Thomas Mackenbrock a été directeur général du groupe Majorel de 2019 à 2023, jusqu'à son acquisition par TP.**

Avant Majorel, il a été pendant plus de douze ans dirigeant d'activités en Europe, en Chine et au Brésil dans le groupe Bertelsmann, un leader mondial des médias et des services. Docteur en économie, il a commencé sa carrière professionnelle chez McKinsey en 2000.



Par ailleurs, le conseil d'administration a confirmé :

- M. Daniel Julien en tant que directeur général.
- M. Olivier Rigaudy en tant que directeur général délégué en charge des finances.

### UNE NOUVELLE ORGANISATION QUI RÉPOND À TROIS OBJECTIFS

- Dissocier les fonctions de président du conseil d'administration de celles de directeur général.
- Renforcer l'ADN de TP, en particulier sa culture d'entrepreneuriat et de développement commercial.
- Renforcer le top management et mettre en œuvre un plan de succession.



# LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un conseil d'administration expérimenté, diversifié et indépendant pour déterminer les orientations stratégiques du groupe.

## Composition du conseil d'administration

Président	Directeur général	2 administrateurs représentant les salariés	
 Moulay Hafid Elalamy	 Daniel Julien	 Véronique de Jocas	 Evangelos Papadopoulos
 Varun Bery	 Alain Boulet	 Brigitte Daubry	 Jean Guez <sup>(1)</sup>
 Pauline Ginesté <sup>(1)</sup>	 Shelly Gupta <sup>(1)</sup>	 Kevin Niu <sup>(1)</sup>	 Christobel Selecky
	 Angela Maria Sierra-Moreno	 Carole Toniutti <sup>(1)</sup>	

Membre indépendant.  
(1) Mandats à échéance en 2025.

## Le conseil est assisté de trois comités spécialisés

### Comité d'audit, des risques et de la conformité

Carole Toniutti (Présidente),  
Alain Boulet,  
Pauline Ginesté.  
4 réunions.  
67 % d'administrateurs indépendants.  
100 % d'assiduité des membres.

### Comité des rémunérations et des nominations

Christobel Selecky (Présidente),  
Moulay Hafid Elalamy,  
Véronique de Jocas,  
Kevin Niu.  
6 réunions.  
100 % d'administrateurs indépendants <sup>(2)</sup>.  
92 % d'assiduité des membres.

### Comité RSE

Angela Maria Sierra-Moreno (Présidente),  
Shelly Gupta,  
Evangelos Papadopoulos.  
3 réunions.  
100 % d'administrateurs indépendants <sup>(2)</sup>.  
100 % d'assiduité des membres.

(2) Les administrateurs représentant les salariés ne comptent pas dans le calcul des pourcentages d'indépendance et de parité.

# LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Une équipe expérimentée et agile pour réussir la transformation du groupe, constituée de tous les membres du comité exécutif et des principaux cadres opérationnels et fonctionnels du groupe.

## Composition du comité de direction générale

Pour la direction générale du groupe, le directeur général et les directeurs généraux délégués sont assistés du bureau exécutif et de deux comités : le comité exécutif et le comité de direction générale.

**10 membres du comité exécutif**

 Daniel Julien Directeur général	 Thomas Mackenbrock Directeur général délégué	 Olivier Rigaudy Directeur général délégué et directeur financier du groupe	 João Cardoso Directeur de l'innovation et du digital	 Luciana Cemerka Directrice Marketing
 Miranda Collard Directrice de la gestion des clients	 Éric Dupuy Directeur du développement commercial	 Agustin Grisanti Directeur des opérations des activités core services	 Scott Klein Directeur général des activités « services spécialisés »	 Teri O'Brien Directrice juridique et de la conformité du groupe

Membres du bureau exécutif

**45 managers clés du groupe**

Expertises

- Capital humain
- Recherche et Développement
- Sécurité
- Technologies
- Opérations
- Transformation
- Développement commercial
- Finance
- Marketing
- Juridique
- RSE
- Services spécialisés

 38 % de femmes	 14 nationalités représentées	 51 ans en moyenne	 11 ans d'ancienneté
--	--	---	---

(1) La liste complète des membres du comité de direction générale est disponible sur le site du groupe : tp.com - rubrique Leadership.

# RÉSULTATS FINANCIERS ET EXTRA-FINANCIERS

## Une croissance rentable

DES INDICATEURS DE PERFORMANCE FINANCIÈRE SOLIDES

/ CHIFFRE D'AFFAIRES (M€)



\* Croissance à données comparables hors contrats Covid.

\*\* Base 2023 pro forma à taux de change constants intégrant l'activité de Majorel.

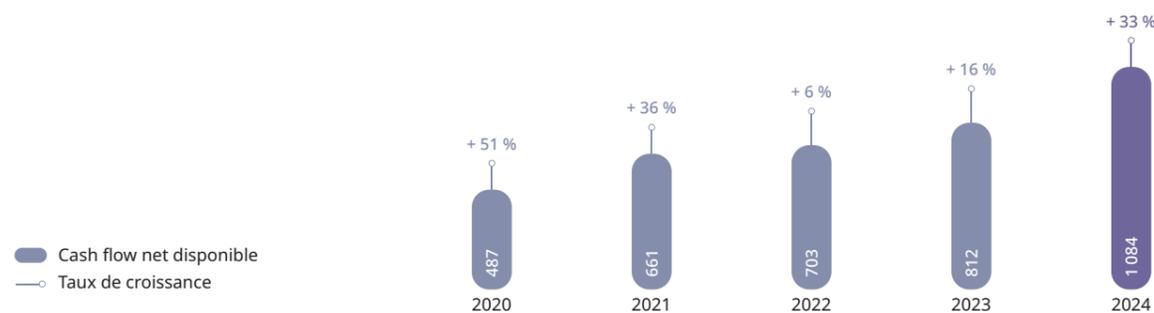
\*\*\* Pro forma intégrant 12 mois d'activité de Majorel en 2023.

/ EBITA COURANT (M€)

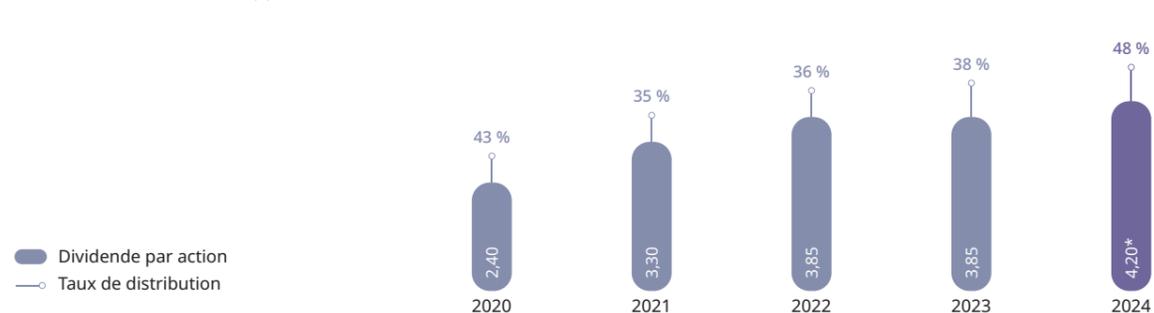


\* Pro forma intégrant 12 mois d'activité de Majorel en 2023.

/ CASH-FLOW NET DISPONIBLE (M€)



/ DIVIDENDE PAR ACTION (€)



\* Soumis à l'approbation des actionnaires à l'assemblée générale du 22 mai 2025.

/ TABLEAU DE PERFORMANCE INTÉGRÉ

Enjeux	Indicateurs de performance	2022	2023	2024	Progrès	Objectifs
<b>ENVIRONNEMENT</b>						
Réduction des gaz à effet de serre	Réduction des émissions GES de scopes 1 et 2 par rapport à l'année de référence 2019	N/A	- 44 %	- 49 %		- 56,7 % d'ici à 2030 (trajectoire SBTi 1,5 °C)
	Réduction des émissions GES de scope 3 par rapport à l'année de référence 2019	N/A	+ 15 %	- 0 %		- 27,5 % d'ici à 2030 (trajectoire SBTi 1,5 °C)
Adaptation au changement climatique	Part d'énergies renouvelables dans la consommation totale d'électricité * hors Majorel.	27,8 %*	34,7 %*	46,8 %		50 % d'ici à 2026 et 80 % d'ici à 2030
Gestion des déchets électroniques	Nombre d'ordinateurs et téléphones donnés, recyclés ou revalorisés via un programme de reprise	26 992	46 817	64 166		Standardiser et renforcer le programme de gestion des actifs informatiques
<b>SOCIAL</b>						
Conditions de travail	Part des collaborateurs travaillant dans un environnement certifié de meilleur employeur (Great Place to Work®)	97 %	99 %	97 %		Plus de 90 % chaque année
	Taux de satisfaction des collaborateurs aux enquêtes Great Place to Work®	78 %	79 %	78 %		Plus de 70 % chaque année
	% des employés du groupe ayant accès à une couverture santé	97 %	99 %	100 %		100 % chaque année
Égalité de traitement	% de femmes dans l'effectif total	54,3 %	53,7 %	53,0 %		Maintenir la parité > 45 %
	% de femmes dans le comité de direction	30 %	38 %	38 %		40 %
	% de femmes aux postes d'encadrement	47,8 %	51,9 %	48,2 %		Maintenir la parité > 45 %
Relations de travail et dialogue social	Pourcentage d'employés couverts par un accord global	N/A	100 %	100 %		Favoriser le dialogue social à tous les niveaux
	% d'employés couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité fondé sur des exigences légales et/ou des normes directrices reconnues (ISO 45001)	50 %	60 %	80 %		100 % en 2025
Santé et sécurité	Part des employés formés à la politique santé et sécurité	94 %	94 %	90 %		Plus de 90 % chaque année
	Taux de fréquence des accidents du travail enregistrés (incluant les accidents de trajet)	0,23	0,28	0,32		En développement
Développement des employés	Nombre d'heures de formation par employé	N/A	138	135		Fournir des opportunités de formation continue à tous les collaborateurs
	Taux de promotion interne	63 %	61 %	72 %		Plus de 60 % chaque année
Droits humains et conditions de travail dans la chaîne de valeur	Déploiement de la procédure de due diligence renforcée des fournisseurs	100 %	100 %	100 %		Évaluer tous les fournisseurs à risque chaque année
	Nombre de fournisseurs évalués sur leurs pratiques RSE par un tiers indépendant (Integrity Next)	N/A	200	478		1 500 fournisseurs représentant plus de 75 % des dépenses d'achat d'ici à fin 2026
Sécurité des données et cybersécurité	Pourcentage de salariés formés aux politiques de sécurité des données, de confidentialité et de protection des données	96 %	96 %	93 %		> 90 % chaque année
	Part des sites éligibles certifiés sur la norme ISO 27001	100 %	100 %	100 %		100 % chaque année
<b>GOVERNANCE</b>						
Éthique et anti-corrupcion	Part des collaborateurs formés au code de conduite	95 %	95 %	89 %		> 90 % chaque année
	Déploiement de la ligne d'alerte éthique dans les filiales du groupe	100 %	100 %	100 %		100 % chaque année

# UN MODÈLE RECONNU

TP a reçu de nombreuses récompenses distinguant aussi bien son leadership et l'excellence de ses services que sa stratégie de développement du capital humain, ses capacités en matière de sécurité et d'innovation et son engagement en faveur de la responsabilité sociétale et environnementale.



TP a été reconnu leader du secteur de la gestion de l'expérience client (CXM) au niveau mondial par le cabinet Everest Group lors de leur dernier classement en 2023. En 2024, il a été reconnu leader régional aux Amériques et en EMEA.



L'agence de notation MSCI octroie la note de A à TP, un score supérieur à la moyenne du secteur.



Avec un score de 72/100 en 2024 (+ 17 points vs 2020), le groupe est placé parmi les entreprises avancées en matière de responsabilité sociétale.

## NORME DE RESPONSABILITÉ SOCIALE VEREGO



Obtention de la certification de responsabilité sociale (SRS) à l'échelle de l'entreprise pour la onzième fois consécutive, dans les cinq domaines et pour l'ensemble des sites.



EcoVadis a renouvelé la médaille d'or à TP France.



TP fait partie du palmarès des 100 meilleures sociétés de services externalisés et du palmarès des champions de l'Impact Sourcing établis par l'IAOP® (International Association of Outsourcing Professionals®).



TP a été reconnu par Frost & Sullivan comme entreprise de l'année pour l'excellence de son engagement collaborateurs.



ISS ESG attribue le badge « Prime » à TP, qui récompense les entreprises les plus performantes.

## SCORE B



Score supérieur à la moyenne des entreprises de son secteur. Le CDP est une organisation à but non lucratif qui évalue la performance en matière de développement durable ainsi que les efforts de transparence en matière de données environnementales.



Reconnu comme le 7<sup>e</sup> meilleur employeur au monde par Fortune et Great Place to Work®. 69 pays certifiés Great Place to Work®.



TP est inclus dans le S&P Global Sustainability Yearbook 2025.



TP est inclus dans l'indice international FTSE4Good depuis juin 2018, qui identifie des entreprises socialement responsables suivant des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.



En France, en Tunisie, à Madagascar et au Maroc, TP a obtenu le label Engagé RSE, au niveau exemplaire, soit le plus haut niveau d'évaluation. Ce label, fondé sur les lignes directrices de la norme ISO 26000 et délivré par l'AFNOR, montre le niveau de maturité RSE et reflète l'engagement de TP auprès de ses parties prenantes sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance. De nombreuses parties prenantes internes et externes ont été impliquées dans le processus de labellisation. Elles ont particulièrement salué l'ancrage de la politique RSE du groupe, l'intégration des sujets ESG dans la stratégie, une exemplarité des pratiques au niveau RH, la diversité dans l'entreprise, la forte implication des acteurs économiques et sociaux des territoires, la volonté de mesure de l'impact environnemental par projet ou encore les bonnes performances économiques malgré la crise.



TP a obtenu une note de 13,1 sur l'échelle de risque ESG de Sustainalytics, classant le groupe parmi les entreprises à faible risque.

# INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Ce document constitue le 6<sup>e</sup> rapport intégré de TP et présente le modèle de création de valeur à long terme du groupe.

**Ce rapport a été préparé par l'équipe RSE de TP, avec l'appui des fonctions clés et de la direction générale. Il a été présenté et validé par le conseil d'administration le 27 février 2025.**

Il s'appuie sur un dialogue permanent avec les parties prenantes du groupe, notamment ses collaborateurs, clients, partenaires, actionnaires, et communautés locales. Le rapport de l'un des commissaires aux comptes sur l'état de durabilité figurant dans le rapport de gestion est disponible dans le document d'enregistrement universel 2024 en section 3.7. Le groupe s'attache à s'aligner sur les meilleures pratiques, en adoptant les principaux référentiels de reporting en matière de durabilité.

Les informations contenues dans ce rapport couvrent l'exercice 2024, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2024, sauf mention contraire. Le protocole de reporting détaillé et la table de concordance CSRD et GRI, qui fournissent un aperçu des informations importantes relatives à la durabilité contenues dans le rapport intégré de TP et autre documentation publique, sont disponibles en section 3.6 du document d'enregistrement universel (DEU) 2024.

## GRI

TP a établi son rapport de durabilité conformément aux normes GRI pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2024.

## CSRD

Les informations en matière de durabilité exposées dans le document d'enregistrement universel ont été établies dans le cadre de la première application des exigences légales et réglementaires consécutives à la transposition de la directive européenne sur la publication d'informations en matière de durabilité des entreprises (CSRD). TP s'est attaché à appliquer les exigences normatives fixées par les ESRS, comme expliqué à la section 3.1.2 du document d'enregistrement universel 2024.

## TCFD

TP applique les recommandations de la TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) en matière de reporting environnemental, intégrées à la section 3.3 de son document d'enregistrement universel 2024.

## Corpus de publications de TP



### RAPPORTE INTÉGRÉ 2024

Présentant la création de valeur globale de TP pour toutes ses parties prenantes.



### DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL 2024

Incluant le rapport financier et l'état de durabilité.



Conception et réalisation : HAVAS Paris  
Crédits photo : Teleperformance SE, Shutterstock





**Teleperformance SE**

Société européenne

au capital de 149 685 912,50 euros

301 292 702 RCS Paris

21-25 rue Balzac – 75008 Paris – France

Tél. : +33 (0) 1 53 83 59 00

**TP.com**