

Politique de responsabilité environnementale de TLScontact

TLScontact a mis en place un comité international de responsabilité sociale et environnementale qui est chargé de créer et de superviser sa stratégie globale de responsabilité sociale et environnementale. Cette mission comprend l'élaboration de politiques et la garantie du respect des principes de Teleperformance et du Pacte mondial des Nations Unies, dont nous sommes signataires depuis 2011.

Notre stratégie de responsabilité sociale et environnementale intègre notre approche en matière de protection de l'environnement. Cette approche est centrée sur notre initiative « Citizen of the World » qui gère, encourage et assure le suivi des pratiques écologiques afin de réduire notre impact sur l'environnement. En outre, nous surveillons, enregistrons et rendons compte de l'impact de nos activités sur l'environnement, conformément à nos responsabilités en tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies. Pour minimiser l'impact de nos activités sur l'environnement, nous visons à :

- Encourager les initiatives de télétravail pour les employés non opérationnels et, dans la mesure du possible, à organiser des réunions en ligne afin de réduire les émissions de carbone liées aux déplacements vers le lieu de travail
- Promouvoir les meilleures pratiques en matière de consommation d'énergie, d'eau et de papier, de recyclage et de don d'équipements usagés, etc.
- Participer aux initiatives locales de protection de l'environnement (initiative « Citizen of the World ») et à sensibiliser les employés aux enjeux environnementaux
- Nous approvisionner de manière éthique (et au niveau local dans la mesure du possible), en nous assurant que nos fournisseurs agissent de manière responsable envers l'environnement dans lequel ils mènent leurs activités
- Tenir compte des certifications énergétiques et environnementales pour les bâtiments (telles que les certifications LEED et BREEAM) dans le processus de sélection de nos locaux.

Nos dirigeants s'engagent à intégrer nos principes de responsabilité sociale et environnementale dans nos fonctions opérationnelles essentielles.

Actuellement :

- 44 % de nos fournisseurs sont certifiés ISO 14001
- 35 % de nos sites sont certifiés LEED (ou équivalent)
- 44 % de nos sites ont mis en place un programme de réduction de la consommation d'électricité
- 50 % de nos sites ont mis en place un programme de réduction de la consommation de papier.

En outre :

- Nous surveillons notre empreinte carbone et collectons des données sur notre consommation d'énergie (eau, papier, déplacements en avion et consommation de carburant). En tant que membre du groupe Teleperformance, nous nous engageons dans des activités visant à surveiller et à mesurer l'impact de nos activités là où nous opérons et à adopter des mesures pour réduire notre empreinte carbone.

Par exemple :

- En 2016, nous avons introduit la numérisation des pièces justificatives pour les demandes de visa, afin de contribuer à la dématérialisation d'un processus jusqu'alors basé uniquement sur le papier. Depuis lors, plus de 242 millions de pages de pièces justificatives ont été soumises en format numérique au lieu d'être imprimées, ce qui a permis d'économiser environ 943 tonnes de carbone.
- Dorénavant, nous envoyons de manière numérique les données de vidéosurveillance de nos centres de visas à nos clients gouvernementaux, au lieu de les envoyer gravées sur des DVDs. Nous avons ainsi réduit de 75 % les expéditions physiques annuelles de données de vidéosurveillance, qui sont passées de 260 à 52 sur chaque site.
- Nous hébergeons nos systèmes informatiques dans des centres de données efficaces sur le plan énergétique et à faibles émissions de carbone, soutenus par la production d'énergies renouvelables. L'objectif de notre fournisseur de services d'hébergement est d'assurer une alimentation à 100 % par des énergies renouvelables de ses centres de données d'ici 2040.
- Nous sensibilisons nos employés sur les problématiques environnementales par une communication régulière et des outils visuels, afin de minimiser toute consommation d'eau inutile et de réduire le gaspillage.
- Nous adoptons des mesures visant à réduire l'impact des composants et des pièces des équipements électroniques et informatiques en fin de vie, en coopérant avec des entreprises certifiées de gestion des déchets afin de collecter et d'éliminer de manière appropriée nos déchets électroniques. Dans la mesure du possible, nous faisons également don des équipements inutilisés.
- Nos nouveaux sites prévoient l'installation de systèmes de tri sélectif et de gestion des déchets électroniques, l'obtention de certifications environnementales ainsi que l'installation de dispositifs d'économie d'eau et d'énergie.

Notre stratégie consiste à sensibiliser notre personnel aux enjeux environnementaux et à continuer de réduire l'impact environnemental de nos activités. Nous continuerons à surveiller ces activités, tout en tirant parti des meilleures pratiques et des avancées dans notre secteur, afin de rester à la pointe en matière de protection de l'environnement.