

TLScontakt : Plan de réduction des émissions de carbone

Engagement pour atteindre la neutralité carbone

TLScontakt, filiale à 100% de Teleperformance SE, s'engage à atteindre la neutralité carbone d'ici 2040, soit dix ans avant l'accord de Paris.

Empreinte carbone de référence

Les émissions de référence correspondent aux gaz à effet de serre (GES) qui ont été produits dans le passé, avant la mise en place de toute stratégie visant à les réduire. Les émissions de référence servent de point de référence pour mesurer la réduction des émissions.

Année de référence :
2019 (01/10/2018 au 30/09/2019)

Informations supplémentaires concernant le calcul des émissions de référence.

TLScontakt assure la collecte des demandes de visa et de services consulaires pour des clients gouvernementaux du monde entier. La période de déclaration environnementale de TLScontakt commence le 1er octobre et se termine le 30 septembre de l'année suivante, conformément aux exigences de déclaration internes de Teleperformance SE. Par conséquent, les émissions de référence couvrent la période du 1er octobre 2018 au 30 septembre 2019. C'est également l'année de référence de Teleperformance SE pour ses objectifs scientifiques de réduction des émissions (Science Based Targets, ou SBT) adoptés et validés, qui ont été audités par KPMG et mentionnés dans le Document d'Enregistrement Universel 2022 (rapport annuel réglementaire) - **voir le document p. 148 et suivantes.**

Dans le cadre de ces SBT, le groupe Teleperformance SE, y compris TLScontakt, s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de types 1 et 2 de 49 % par équivalent temps plein (ETP) d'ici 2026, par rapport à 2019, année de référence. Le groupe s'engage à réduire ses émissions de GES de type 3 de 38 % par ETP sur la même période.

Toute référence ou mention de Teleperformance SE dans ce document s'applique également à TLScontakt, filiale à 100% de Teleperformance SE.

Émissions de l'année de référence - TLScontakt : du 1er octobre 2018 au 30 septembre 2019

ÉMISSIONS	TOTAL (tCO2e) par ETP (et Valeur Absolue - VA)
Types 1 + 2	2,68 tCO2e / ETP (VA : 4 284 tCO2e) Dont : Type 1 = 0,51 tCO2e / ETP (VA : 785 tCO2e) Type 2 = 2,18 tCO2e / ETP (VA : 3 499 tCO2e)
Type 3	5,06 tCO2e / ETP (VA : 7 992 tCO2e) Dont : Voyages en avion : 0,60 tCO2e / ETP (VA : 968 tCO2e) Déplacements domicile-travail des employés : 0,70 tCO2e / ETP (VA : 985 tCO2e) Biens et services achetés : 3,76 tCO2e / ETP (VA : 6 039 tCO2e)
Émissions totales	7,74 tCO2e / FTE (VA : 12 276 tCO2e)

Objectifs de réduction des émissions

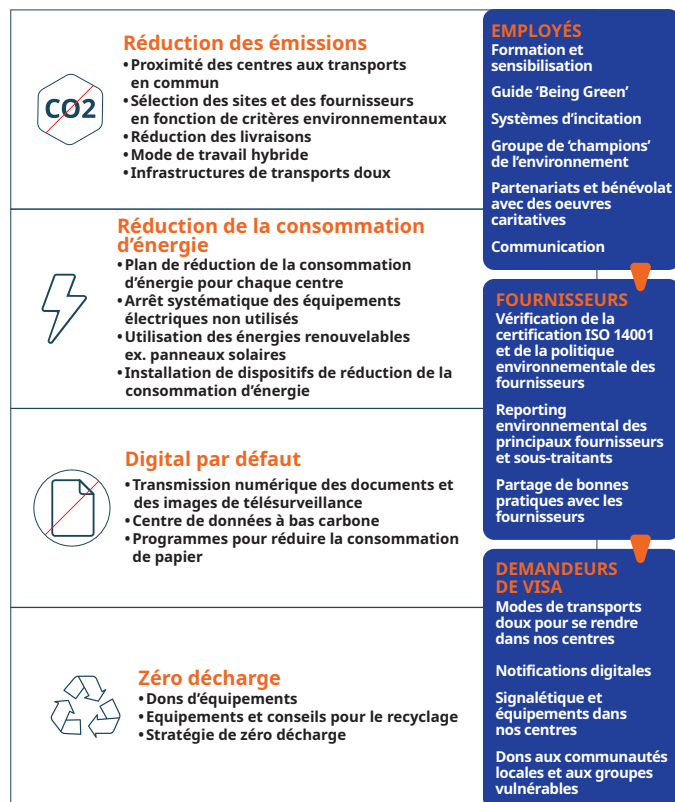
Teleperformance SE a établi une ambition carbone globale pour atteindre la neutralité carbone au cours de l'exercice financier 2040, avec des objectifs scientifiques de réduction (SBT) fixés au niveau mondial. Des objectifs régionaux sont désormais en place dans toutes les sociétés du groupe Teleperformance SE, y compris TLScontakt, pour réaliser cette ambition mondiale.

Teleperformance SE, y compris toutes ses entités opérationnelles, a adopté les SBT. À ce titre, l'entreprise s'est engagée à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) de types 1 et 2 de 49 % par équivalent temps plein (ETP) d'ici 2026, par rapport à 2019, année de référence, ainsi qu'à réduire ses émissions de type 3 provenant des biens et services achetés, des déplacements domicile-travail des employés et des voyages en avion de 38 % par ETP sur la même période. Teleperformance SE est la première entreprise du secteur de l'externalisation à rejoindre l'initiative « The Climate Pledge » et à s'engager ainsi à atteindre la neutralité carbone d'ici 2040, soit dix ans avant l'accord de Paris.

TLScontakt dispose d'une équipe solide de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) chargée de mettre en œuvre une stratégie de responsabilité environnementale pour l'ensemble de l'entreprise au niveau mondial. S'appuyant sur les objectifs et les lignes directrices du groupe, TLScontakt a débuté la mise en œuvre de cette stratégie début 2023.

Stratégie et approche de TLScontakt en matière de responsabilité environnementale

La **stratégie de responsabilité environnementale** de TLScontakt comporte quatre piliers principaux : la réduction des émissions, la réduction de la consommation d'énergie, le digital par défaut et le zéro décharge. Chaque pilier couvre un domaine spécifique avec un plan d'action associé, sur lequel TLScontakt fait un reporting régulier. Sous ces piliers, TLScontakt implique trois groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre de sa stratégie : son personnel, les fournisseurs et les demandeurs de visa.



Cette approche, conformément aux lois et réglementations applicables, comprend cinq principaux domaines, dont :

1) **L'engagement** : mise en place par TLScontakt des objectifs scientifiques de réduction (SBT), conformément aux exigences du groupe.

2) **Surveillance et reporting** : ajustement de ses activités en fonction de ses SBT, en se basant sur les données recueillies grâce à un reporting régulier et des audits.

Conformément aux directives en vigueur, ce reporting couvre :

- Les émissions de type 1 :

Carburant pour véhicules et générateurs, et réfrigérants (si détenus directement).

- Les émissions de type 2 :

Électricité.

- Les émissions de type 3 :

Déchets électroniques, papier, voyages en avion, véhicules / carburant des tiers, déplacements domicile-travail des employés, biens et services achetés.

3) **Réduction** : dans le cadre de son approche d'amélioration continue, TLScontakt applique des standards environnementaux à toutes ses activités, en mettant en œuvre des solutions innovantes et économes en énergie dans l'ensemble de ses locaux et de ses processus.

4) **Restauration** : afin de compenser ses émissions de carbone et de contribuer aux efforts de reforestation à l'échelle mondiale, TLScontakt a rejoint l'initiative « One Tree Planted » soutenue par le groupe Teleperformance SE. Chaque centime donné contribue à planter un arbre : « C'est seulement en agissant ensemble que nous pouvons avoir un impact ! ».



1. ENGAGEMENT

- Engagement pour le climat, objectifs de réduction scientifiques

2. SURVEILLANCE ET REPORTING

- Reporting trimestriel
- Audits externes



3. RÉDUCTION

- Standards environnementaux pour tous les locaux
- Énergies renouvelables
- Technologies vertes et gestion des déchets électroniques

4. RESTAURATION

- Partenariats - 'One Tree Planted' pour planter 500K arbres



5. COMMUNICATION

- Avec les employés, les clients et les partenaires

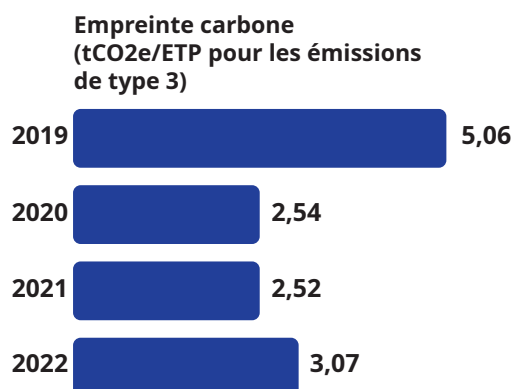
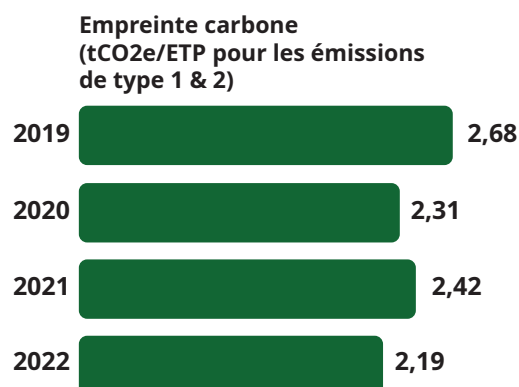
Mesurer les résultats

Nous avons calculé notre empreinte carbone (total des émissions de CO2 et de méthane, transformées en équivalent CO2) et mis en place un plan de réduction des émissions de carbone concret.

Progrès réalisés dans le cadre de la stratégie de responsabilité environnementale de TLScontakt

TLScontakt progresse déjà vers l'atteinte des objectifs fixés en matière de réduction des émissions de GES, en ligne avec son

engagement de neutralité carbone d'ici 2040. Le graphique ci-dessous illustre les progrès réalisés jusqu'en 2022, où les émissions totales de **types 1 et 2** par ETP ont **diminué de 18,3%** par rapport à l'année de référence, pour atteindre 2,19 tCO₂e.



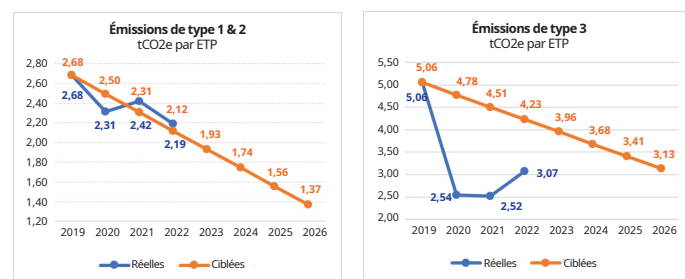
Les émissions de type 3 (graphique ci-dessus) ont **diminué de 39,3%** par ETP sur la même période, pour atteindre 3,07 tCO₂e. Les voyages en avion et les trajets domicile-travail des employés ont enregistré les plus fortes baisses, de 68% et de 62% respectivement

De 2019 à 2021, on peut noter une diminution progressive des émissions **de type 3**, liée principalement aux restrictions pour lutter contre la Covid-19 et à la fermeture temporaire de sites dans certaines régions.

En 2022, on observe une augmentation des émissions de type 3, notamment liées aux voyages en avion. Ce changement était prévisible après la levée des restrictions liées à la Covid-19 partout dans le monde. Pendant cette période, on constate aussi une augmentation des émissions liées aux trajets domicile-travail des employés et aux biens et services achetés. Cette augmentation est due à la reprise des activités commerciales de TLScontact pour retrouver des niveaux "normaux" et au retour au bureau de certains employés.

Les deux graphiques suivants illustrent les réductions d'émissions réelles (types 1 et 2, et type 3) par rapport aux objectifs fixés pour

TLScontact, depuis l'année de référence et jusqu'en 2026 :



En ce qui concerne les émissions **de types 1 et 2** dans le graphique ci-dessus, les données réelles sont cohérentes et étroitement alignées avec nos objectifs de réduction annuels. L'augmentation temporaire de ces émissions entre 2020 et 2021 s'explique par l'assouplissement des restrictions liées à la Covid-19, qui a permis dans une certaine mesure la reprise des activités commerciales en face à face de TLScontact. Entre 2021 et 2022, les émissions de **type 1** par ETP continuent de diminuer (-9,4 %).

En ce qui concerne les émissions de **type 3**, la forte réduction réelle par rapport à nos objectifs de réduction en 2020 et 2021 s'explique en partie par l'impact des restrictions de voyage imposées à l'échelle mondiale en raison de la Covid-19. Avec la levée progressive de ces restrictions dans le monde entier au second semestre 2021, les activités commerciales de TLScontact ont retrouvé des niveaux plus "normaux", et certains employés sont retournés au bureau. Cela a entraîné une augmentation des émissions par ETP entre 2021 et 2022, comme le montre le graphique ci-dessus. Malgré cette augmentation, les chiffres réels restent bien en-dessous des objectifs fixés et en bonne voie pour atteindre l'objectif de réduction de 38 % fixé par TLScontact d'ici 2026 par rapport à 2019, année de référence.

Projets de réduction des émissions de carbone

TLScontact vise à atteindre son objectif de neutralité carbone par le biais des actions et approches suivantes:

1. Engagement public pour atteindre la **neutralité carbone** au cours de l'exercice financier 2040.
2. **Transparence:** suivi et reporting réguliers. Mise en place d'un tableau de reporting en matière de responsabilité sociale et environnementale, pour suivre les progrès par rapport aux objectifs. Fourniture d'outils aux équipes de TLScontact pour calculer, puis réduire les émissions de carbone lors de l'exécution de leur travail pour nos clients.

3. Réduction de la consommation d'électricité au bureau et, dans la mesure du possible, approvisionnement en **énergie renouvelable** pour nos besoins restants. Cela est conforme à l'objectif de TLScontact d'augmenter l'utilisation d'énergie renouvelable, là où c'est possible, de 30 % d'ici 2026. Il est à noter qu'en 2023, TLScontact avait déjà augmenté son utilisation d'énergie renouvelable en Europe de **33%** par rapport à 2019, année de référence.

4. TLScontact s'engage à intégrer des **mesures d'efficacité énergétique** dans ses locaux et ses processus, grâce à des campagnes de sensibilisation et de formation sur l'environnement. En ligne avec les meilleures pratiques du groupe, TLScontact a élaboré des lignes directrices « Being Green Essentials » pour aider tous les employés à mettre en œuvre les meilleures pratiques environnementales dans leur travail quotidien.

5. Les **lignes directrices en matière de développement durable** de TLScontact comprennent des standards environnementaux pour tous nos locaux, en ligne avec les normes LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Elles préconisent l'utilisation de bâtiments verts partout où cela est possible. Nous intégrons des critères environnementaux dans la sélection et la rénovation de nos centres.

6. TLScontact installe des **dispositifs de surveillance de la consommation d'énergie** dans ses locaux pour garantir une utilisation responsable de l'énergie et suivre la consommation et les coûts.

7. Investissement dans des services et solutions qui aident les clients de TLScontact à réduire l'empreinte carbone de leurs activités et à proposer des solutions innovantes à d'autres défis en matière de durabilité. Cela peut comprendre des solutions de télétravail et la digitalisation des processus et services. TLScontact a également mis en place une **procédure pour la réduction de l'utilisation du papier** pour encourager la digitalisation des processus internes et la réduction de la consommation de papier et des coûts associés.

8. Echanges avec nos parties prenantes clés (employés, clients, fournisseurs) pour les sensibiliser et les encourager à agir contre le changement climatique. TLScontact applique ses standards environnementaux à ses fournisseurs via sa **nouvelle plateforme numérique de gestion des fournisseurs et des contrats**. Cette plateforme permet de centraliser la gestion des fournisseurs d'un point de vue de la conformité et

juridique, avec des objectifs intégrés en matière de processus et de performance environnementaux.

9. Utilisation de **solutions fondées sur la nature** et de technologies de réduction des émissions de carbone pour compenser les émissions de carbone de TLScontact. En janvier 2023, Teleperformance SE a signé un partenariat mondial avec One Tree Planted. Dans ce cadre, Teleperformance s'engage à planter 500 000 arbres dans 5 régions du monde. TLScontact a également rejoint cette initiative.

10. Dans le cadre de sa nouvelle **politique de responsabilité sociale et environnementale**, TLScontact s'engage à impliquer ses employés, ses fournisseurs et ses clients dans ses efforts, par des initiatives de sensibilisation et de volontariat à l'échelle mondiale. Grâce au programme Citoyen de la Planète (COTP) de Teleperformance SE, TLScontact permet à ses employés de s'engager auprès d'associations caritatives locales pour contribuer au développement de projets locaux en faveur de l'environnement.

Déclaration et Approbation

Ce plan de réduction des émissions de carbone a été élaboré conformément à la note PPN 06/21 du gouvernement britannique pour les marchés publics, ainsi qu'aux directives associées et à la norme en matière de reporting pour les plans de réduction des émissions de carbone. Les émissions sont déclarées et enregistrées conformément à la norme de reporting publiée pour les plans de réduction des émissions de carbone et au protocole de reporting de Teleperformance et TLScontact. Les facteurs de conversion d'émissions gouvernementaux sont utilisés pour le reporting des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise¹.

Ce plan de réduction des émissions de carbone a été approuvé par l'équipe exécutive de TLScontact.

Date de publication : le 11 août 2023

1. <https://www.gov.uk/government/collections/government-conversion-factors-for-company-reporting>