



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires au 30 septembre 2022

Poursuite d'une forte croissance de l'activité et relèvement des objectifs annuels 2022

PARIS, le 3 novembre 2022 – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce son chiffre d'affaires pour le 3^{ème} trimestre (1^{er} juillet – 30 septembre) et les 9 premiers mois (1^{er} janvier – 30 septembre) de l'exercice 2022.

- **3^{ème} trimestre 2022 : 2 056 millions d'euros, + 17,2 % à données publiées**
 - + 7,0 % à données comparables*
 - + 13,8 % à données comparables hors impact de l'évolution des contrats d'assistance Covid
- **9 mois 2022 : 6 002 millions d'euros, + 15,7 % à données publiées**
 - + 6,0 % à données comparables*
 - + 13,2 % à données comparables hors impact de l'évolution des contrats d'assistance Covid

Croissance solide et responsable

- **La croissance du groupe s'appuie sur :**
 - un portefeuille clients diversifié
 - l'optimisation des solutions d'externalisation grâce à la transformation digitale
 - l'expertise mondiale développée par secteur d'activité
 - la dynamique des marchés du voyage, de la santé (États-Unis) et des services financiers, ainsi que de l'économie digitale
- **Les activités « services spécialisés » à forte valeur ajoutée viennent d'être renforcées** grâce à l'acquisition de PSG Global Solutions (« PSG ») qui offre un service de recrutement externalisé ; il s'appuie sur une plateforme digitale qui permet de réduire la durée et le coût de recrutement
- **Le groupe maintient une organisation flexible du travail** avec environ 50 % des effectifs en télétravail
- Teleperformance a été classé en octobre 2022 pour la 2^{ème} année consécutive **dans le Top 25 mondial des meilleurs employeurs tous secteurs confondus par le magazine Fortune** en partenariat avec *Great Place to Work*®

Relèvement des objectifs annuels 2022

- Malgré un environnement économique perturbé, **le groupe poursuivra sa croissance au 4^{ème} trimestre** grâce à la montée en puissance de contrats signés au cours de l'année
- **La croissance des activités à données comparables hors contrats Covid** devrait être supérieure à + 12 %** contre l'objectif 2022 de croissance supérieure à + 10 % initialement communiqué
- Le taux de marge d'EBITDA courant sur chiffre d'affaires devrait être supérieur à 21%
- **Le taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires devrait s'établir à environ 15,5 %**, en hausse de + 40 points de base par rapport à 2021, et en hausse de + 10 points de base par rapport à l'objectif 2022 initial de + 30 points de base

* À périmètre et changes constants ** Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats Covid »)

Le lecteur est invité à vérifier l'authenticité des communiqués de presse de Teleperformance avec l'application CertiDox. Plus d'informations sur <http://www.certidox.com>

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « Au 3^{ème} trimestre 2022, le groupe Teleperformance a généré une croissance totale de +17,2%, dont + 7,0 % de croissance organique et + 13,8 % hors impact des contrats d'assistance Covid. Sur les 9 premiers mois de l'année, le chiffre d'affaires s'est élevé à 6 milliards d'euros. La dynamique actuelle permet d'envisager un chiffre d'affaires qui dépassera les 8 milliards d'euros sur l'année, avec une croissance organique supérieure à + 12 %, hors impact des contrats d'assistance Covid.

Cette progression s'accompagne d'un mouvement positif sur nos marges d'EBITA, qui devrait atteindre 15,5 %, en progression de + 40 points de base versus 2021, et de + 10 points de base versus nos objectifs initiaux.

Malgré un environnement difficile, les perspectives de croissance sont solides grâce à notre triple expertise « métiers, secteurs, géographies » et nos investissements renforcés dans les solutions digitales.

L'acquisition de la société PSG, spécialisée dans la gestion externalisée des processus de recrutement (RPO*), élargit encore notre palette d'activités. »

* Recruitment Process Outsourcing

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE AU 30 SEPTEMBRE 2022

En millions d'euros	2022	2021	Variation (%)		
			À données comparables hors « contrats Covid »*	À données comparables	À données publiées
Taux de change moyen (9 mois)	1 € = 1,06 USD	1 € = 1,20 USD			
9 mois	6 002	5 186	+ 13,2 %	+ 6,0 %	+ 15,7 %
3 ^{ème} trimestre	2 056	1 755	+ 13,8 %	+ 7,0 %	+ 17,2 %

* Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats Covid »)

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2022 s'est élevé à 2 056 millions d'euros, en progression de + 17,2 %, incluant un effet de change favorable lié principalement à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro et un effet périmètre lié à la consolidation de Senture dans les comptes du groupe. **La croissance est de + 7,0 % à données comparables** par rapport à la même période de l'année dernière. Cette performance est satisfaisante au regard de l'absence de contribution matérielle des « contrats Covid » au 3^{ème} trimestre. **Retraitée de cet impact non récurrent, la croissance organique s'établit à + 13,8 %**, confirmant la tendance d'accélération constatée au 2^{ème} trimestre 2022, et ce dans les deux activités du groupe.

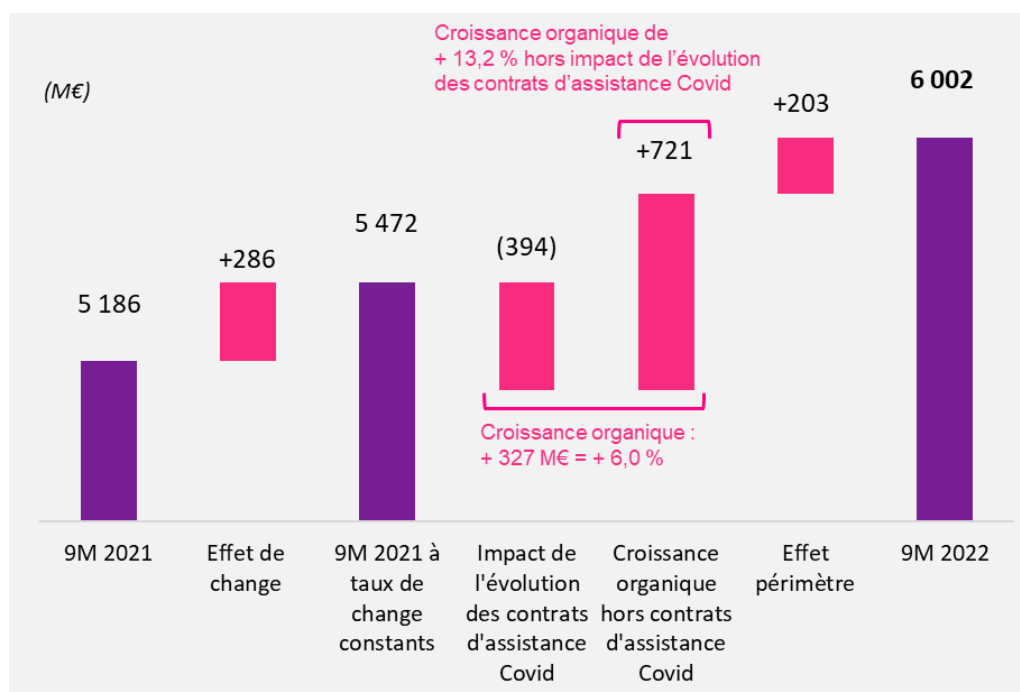
Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2022 s'est élevé à 6 002 millions d'euros, soit une progression de + 6,0 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 15,7 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est favorable (+ 286 millions d'euros), dû principalement à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro. L'effet périmètre positif (+ 203 millions d'euros) est lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Health Advocate depuis le 1^{er} juillet 2021 et de Senture depuis le 1^{er} janvier 2022.

La croissance organique enregistrée au cours des 9 premiers mois 2022 a été particulièrement soutenue au regard de l'impact de la baisse de contribution des contrats d'assistance Covid en 2022 par rapport à 2021 (- 394 millions d'euros sur 9 mois). **Retraitée de cet impact non récurrent et attendu, la croissance organique s'établit à + 13,2 %.**

Cette très bonne dynamique repose notamment sur le portefeuille clients, solide et diversifié, du groupe. Notre implantation mondiale et l'attractivité de nos solutions intégrées « *from the field to the board room* » nous permettent de surperformer la croissance structurelle du marché.

Les activités « services spécialisés » affichent également une progression soutenue, portée par le redressement marqué des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact) et la poursuite à un bon rythme du développement des activités d'interprétariat en ligne (LanguageLine Solutions).

▪ **Analyse de la croissance du chiffre d'affaires sur les 9 premiers mois 2022**



CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	9 mois 2022	9 mois 2021	Variation		
			À données comparables	À données comparables hors « contrats Covid »**	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	5 160	4 604	+ 4,2 %	+ 12,4 %	+ 12,1 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 787	1 510	+ 0,2 %	+ 10,7 %	+ 18,3 %
Zone ibérico-LATAM	1 687	1 370	+ 16,9 %	+ 16,9 %	+ 23,1 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	1 275	1 404	- 8,2 %	+ 7,7 %	- 9,1 %
Zone Inde	411	320	+ 20,3 %	+ 20,3 %	+ 28,3 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	842	582	+ 19,1 %	+ 19,1 %	+ 44,7 %
TOTAL	6 002	5 186	+ 6,0 %	+ 13,2 %	+ 15,7 %

En millions d'euros	T3 2022	T3 2021	Variation		
			À données comparables	À données comparables hors « contrats Covid »**	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 749	1 529	+ 5,1 %	+ 13,0 %	+ 14,4 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	612	518	- 1,5 %	+ 8,4 %	+ 18,0 %
Zone ibérico-LATAM	588	475	+ 16,8 %	+ 16,8 %	+ 24,0 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	401	427	- 5,3 %	+ 11,5 %	- 6,1 %
Zone Inde	148	109	+ 24,7 %	+ 24,7 %	+ 35,0 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	307	226	+ 18,8 %	+ 18,8 %	+ 36,3 %
TOTAL	2 056	1 755	+ 7,0 %	+ 13,8 %	+ 17,2 %

* Digital Integrated Business Services

** Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats Covid »)

▪ Les activités core services & D.I.B.S. (Digital Integrated Business Services)

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* au 3^{ème} trimestre a atteint 1 749 millions d'euros, en croissance de + 5,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. Hors impact des « contrats Covid », la croissance organique s'est élevée à + 13,0 %. L'accélération de la progression des activités observée au 2^{ème} trimestre 2022 s'est confirmée au 3^{ème} trimestre.

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2022 a atteint 5 160 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 4,2 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 12,1 %, en raison principalement de l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US et, dans une moindre mesure, de la plupart des autres devises, notamment le real brésilien, la roupie indienne, le peso mexicain et le peso colombien. La croissance tient également compte de l'impact de la consolidation de Senture dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} janvier 2022.

Hors impact des « contrats Covid », la croissance organique des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevée à + 12,4 % sur les 9 premiers mois. Cette très bonne dynamique repose notamment sur la solidité et la diversification du portefeuille clients du groupe.

o **Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)**

Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires de la zone s'est élevé à 612 millions d'euros, en léger retrait (- 1,5 %) à données comparables, marqué par la forte baisse de la contribution au chiffre d'affaires des « contrats Covid » au Royaume-Uni. Hors « contrats Covid », la croissance à données comparables de la zone s'est élevée à + 8,4 %.

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2022 s'est élevé à 1 787 millions d'euros, stable (+ 0,2 %) à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 18,3 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US et, dans une moindre mesure, à celle de la roupie indienne, du peso philippin ainsi que de la livre sterling, et un effet périmètre positif lié à la consolidation de Senture dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} janvier 2022.

La stabilité du chiffre d'affaires des 9 premiers mois à données comparables s'explique principalement par la forte baisse attendue de la contribution au chiffre d'affaires des « contrats Covid » au Royaume-Uni. Hors « contrats Covid », la croissance à données comparables de la zone s'est élevée à + 10,7 %.

Sur le marché nord-américain, les secteurs des médias sociaux, du divertissement en ligne, du voyage et des services financiers ont continué de progresser à un très bon rythme.

La croissance des activités *offshore* aux Philippines est très soutenue depuis le début de l'année. Ces activités offrent des solutions très attractives pour répondre efficacement aux difficultés de recrutement temporaires rencontrées sur le marché du travail domestique aux États-Unis.

Au Royaume-Uni, les activités hors impact des « contrats Covid » ont marqué une nette accélération au 3^{ème} trimestre, dans les secteurs banque et assurance et auprès des administrations.

o **Zone ibérico-LATAM**

Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires s'est élevé à 588 millions d'euros, en progression de + 16,8 % à données comparables.

Au cours des 9 premiers mois 2022, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 687 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 16,9 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 23,1 % à données publiées en raison principalement de l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US, du real brésilien, du peso mexicain et du peso colombien.

Cette performance très satisfaisante et récurrente repose notamment sur le dynamisme des activités du groupe dans les secteurs des médias sociaux, du divertissement en ligne, de la santé, des services financiers et des voyages.

La croissance est restée soutenue dans la plupart des pays de la zone. La progression des activités a notamment été très dynamique en Argentine, au Pérou, en République dominicaine et au Mexique. Les centres multilingues situés en Espagne et au Portugal poursuivent leur progression à un très bon rythme.

o **Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**

Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires s'est élevé à 401 millions d'euros, en retrait de - 5,3 % à données comparables, en raison de la forte baisse de la contribution des « contrats Covid ». Hors impact des « contrats Covid », la croissance à données comparables s'est élevée à + 11,5 %.

Le chiffre d'affaires de la zone au cours des 9 premiers mois 2022 est ressorti à 1 275 millions d'euros, en retrait de - 8,2 % à données comparables par rapport à l'an passé et de - 9,1 % à données publiées. Cette différence s'explique par un effet de change négatif, essentiellement lié à la dépréciation de la livre turque par rapport à l'euro. Le recul du chiffre d'affaires à données

comparables s'explique par la forte baisse de la contribution des « contrats Covid » aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. Hors impact des « contrats Covid », la croissance à données comparables s'est élevée à + 7,7 %, en accélération constante tout au long des 9 premiers mois de l'exercice.

Le groupe a bénéficié du démarrage de nombreux nouveaux contrats et du dynamisme de l'activité auprès des clients multinationaux, en particulier dans les secteurs du voyage, de l'automobile, des services financiers et du divertissement en ligne.

o **Zone Inde**

Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires s'est élevé à 148 millions d'euros, en progression de + 24,7 % à données comparables, marquant une nette accélération par rapport au 1^{er} semestre 2022.

Au cours des 9 premiers mois 2022, les activités en Inde ont généré un chiffre d'affaires de 411 millions d'euros, en progression de + 20,3 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. À données publiées, les activités sont en croissance de + 28,3 % compte tenu d'un effet de change positif lié à l'appréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro.

Les activités *offshore*, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée pour l'ensemble des marchés anglophones, sont très dynamiques. L'attractivité des solutions *offshore* s'explique notamment par leur capacité à répondre efficacement aux difficultés de recrutement temporaires rencontrées sur le marché du travail domestique.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a atteint 307 millions d'euros, en progression de + 18,8 % à données comparables.

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2022 s'est élevé à 842 millions d'euros, en croissance de + 19,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 44,7 % à données publiées. Cette différence entre données comparables et données publiées s'explique par un effet de change favorable lié à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro et par un effet périmètre positif sur le 1^{er} semestre lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} juillet 2021.

Le redressement des volumes de TLScontact s'est poursuivi au 3^{ème} trimestre. Le niveau d'activité n'a cependant toujours pas atteint son potentiel, en raison de la fermeture de la Chine.

La croissance des activités de LanguageLine Solutions, principal contributeur au chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », s'est accélérée au 3^{ème} trimestre. Le secteur de la santé, qui représente plus de la moitié du chiffre d'affaires de cette activité, a notamment continué d'être très dynamique.

PERSPECTIVES

Sauf imprévu, les activités de Teleperformance devraient progresser activement au 4^{ème} trimestre, soutenues par la montée en puissance de contrats signés en 2022. Fort de la croissance de ses activités bien orientée sur les 9 premiers mois, Teleperformance relève ses objectifs annuels 2022 et vise désormais :

- une croissance organique du chiffre d'affaires hors impact des contrats d'assistance Covid supérieure à + 12 %, contre un objectif initial de croissance supérieure à + 10 %, qui devrait aussi permettre de dépasser l'objectif initial de croissance organique de + 5 %
- une marge d'EBITDA courant sur chiffre d'affaires supérieure à 21 %
- une marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'environ 15,5 %, en hausse de + 40 points de base vs. 2021, et en hausse de + 10 points de base vs. l'objectif initial 2022 de hausse de + 30 points de base.

AVERTISSEMENT

Ce communiqué de presse contient des informations à caractère prévisionnel. Ces informations, établies sur la base des estimations actuelles de la Direction générale du groupe, restent subordonnées à de nombreux facteurs et incertitudes qui pourraient conduire à ce que les chiffres qui seront constatés diffèrent significativement de ceux présentés à titre prévisionnel. Pour une description plus détaillée de ces risques et incertitudes, il convient notamment de se référer au document universel de référence de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur www.teleperformance.com). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

WEBCAST / CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Une conférence téléphonique et un webcast auront lieu ce jour à 18h15 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant : https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20221103_1/

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Publication des résultats de l'exercice 2022 :	16 février 2023
Chiffre d'affaires du 1 ^{er} trimestre 2023 :	25 avril 2023

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPFR.PA – Bloomberg : TEP FP), le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de solutions digitales intégrées qui garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés, reposant sur une approche intégrée *High Touch-High Tech* unique. Près de 420 000 collaborateurs répartis dans 88 pays prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur environ 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociale des entreprises (RSE) d'excellence. En 2021, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 7 115 millions d'euros (8,4 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar US) et un résultat net de 557 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, de l'indice EURO STOXX 50 ESG depuis 2020, de l'indice MSCI Europe ESG Leaders depuis 2019, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice S&P Global 1200 ESG depuis 2017.

** Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.*

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com / Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

ANNEXE

INDICATEURS ALTERNATIFS DE PERFORMANCE

Variation du chiffre d'affaires à données comparables :

Variation du chiffre d'affaires à taux de change et périmètre constants, soit $[\text{chiffre d'affaires de l'année (N)} - \text{chiffre d'affaires de l'année (N-1)}] / \text{chiffre d'affaires de l'année (N-1)}$ au taux de l'année (N) - chiffre d'affaires des acquisitions au taux de l'année (N)] / chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N).

EBITDA courant (Earnings Before Interest Taxes, Depreciation and Amortizations) :

Résultat opérationnel + dotations aux amortissements + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

EBITA courant (Earnings Before Interest Taxes and Amortizations) :

Résultat opérationnel + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

Autres éléments non récurrents :

Éléments inhabituels quant à leur survenance ou leur montant incluant notamment certaines plus et moins-values de cession d'actifs corporels ou incorporels, certaines charges de restructuration ou liées à des départs, certains litiges majeurs, les frais d'acquisitions ou de fermetures de sociétés.

Cash-flow net disponible :

Flux de trésorerie générés par l'activité – acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles nettes de cession – intérêts financiers versés/reçus.

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

Résultat net dilué par action (résultat net part du groupe divisé par le nombre d'actions dilué et ajusté) :

Le résultat par action dilué est déterminé en ajustant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires et le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, des effets de toutes les actions ordinaires potentielles dilutives. Ces dernières comprennent les actions de performance attribuées aux membres du personnel dès lors que les critères de performance requis sont atteints à la clôture de l'exercice.