

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2023

- Croissance organique hors contrats Covid\* : + 8,6 %
- Croissance organique\*\* (incluant l'impact de la disparition de la contribution des contrats Covid pour 131 millions d'euros) : + 1,9 %
- Croissance totale : + 2,2 %
- Perspectives de croissance soutenue en 2023
- Ajustement des objectifs 2023, sans impact sur la création de valeur nette du groupe

**PARIS, le 25 avril 2023** – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce son chiffre d'affaires pour le 1<sup>er</sup> trimestre (1<sup>er</sup> janvier – 31 mars) de l'exercice 2023.

### Chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2023

- **2 006 millions d'euros**
- + 8,6 % à données comparables hors contrats Covid\*
- + 1,9 % à données comparables\*\*
- + 2,2 % à données publiées

### Croissance solide et diversifiée

- Forte dynamique des activités *core services* dans l'univers des médias sociaux, des services financiers, du secteur du voyage et celui des administrations (hors contrats Covid)
- Développement soutenu des activités *offshore* servant le marché nord-américain, qui réduit le niveau de croissance organique (effet prix d'environ - 0,6 point) mais qui, à l'inverse, a un impact positif sur les marges
- Impact positif de la réouverture de la Chine sur les activités *core services* et les services spécialisés (TlScontact)
- Impact attendu sur le trimestre de la disparition de la contribution des contrats Covid (- 131 millions d'euros)

### Perspectives de croissance soutenue en 2023 et ajustement des objectifs

- Croissance du chiffre d'affaires à données comparables hors contrats Covid comprise entre + 8 % et + 10 %
- Croissance du chiffre d'affaires à données comparables (contrats Covid inclus) de l'ordre de + 7 %
- Marge d'EBITA relevée à environ 16 %, un niveau record, vs. un objectif initial de marge de 15,7 %
- Poursuite des acquisitions ciblées et créatrices de valeur

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

\*\* À périmètre et changes constants

---

Information : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « *Le 1<sup>er</sup> trimestre a été solide et prometteur pour réussir une nouvelle année de croissance significative et de progression des marges. Malgré un contexte macroéconomique et géopolitique encore incertain et volatil, la croissance organique récurrente de notre chiffre d'affaires s'est élevée à + 8,6 %. Cette performance, globalement en ligne avec nos objectifs annuels, s'est notamment caractérisée par une accélération du mouvement vers l'offshore. Il réduit le niveau de croissance du chiffre d'affaires, mais, à l'inverse, a un impact positif sur le résultat.*

*Nous avons bénéficié d'une forte dynamique commerciale sur des secteurs clients variés, tels que les médias sociaux, les services financiers, le secteur du voyage et celui des administrations, et dans de nombreux pays, en Europe notamment où l'activité des hubs multilingues se développe à un bon rythme. Enfin, la réouverture de la Chine a soutenu l'ensemble de nos activités, et notamment dans les services de gestion des demandes de visa.*

*Les perspectives de croissance du groupe en 2023 sont soutenues. Compte tenu de la modification de la dynamique interne des activités, nous ajustons nos objectifs annuels initiaux sur l'année, sans impact sur la création de valeur nette pour le groupe. Nous restons par ailleurs plus que jamais engagés à poursuivre des acquisitions ciblées et créatrices de valeur, sur notre modèle de développement performant "TP Cube". »*

-----

-----  
**Information :** définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)

## CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2023	2022	Variation (%)		
			À données comparables hors « contrats Covid »*	À données comparables	À données publiées
Taux de change moyen	1 € = 1,07 USD	1 € = 1,12 USD			
1 <sup>er</sup> trimestre	2 006	1 962	+ 8,6 %	+ 1,9 %	+ 2,2 %

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

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 s'est élevé à 2 006 millions d'euros, soit une progression de + 1,9 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 2,2 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est défavorable (- 12 millions d'euros), dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du peso colombien, de la livre égyptienne et de la roupie indienne, et ce malgré l'impact positif de l'appréciation de l'US dollar. L'effet périmètre positif (+ 19 millions d'euros) est lié à la consolidation dans les comptes du groupe de PSG Global Solutions depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2022 (+ 15 millions d'euros) et de Capita Translation & Interpreting depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023 (+ 4 millions d'euros).

L'impact non récurrent et attendu de la baisse de contribution des contrats d'assistance Covid en 2023 par rapport à 2022 (- 131 millions d'euros au cours du 1<sup>er</sup> trimestre) a pesé sur la croissance organique. **Retraité de cet impact, la croissance organique s'établit à + 8,6 %.**

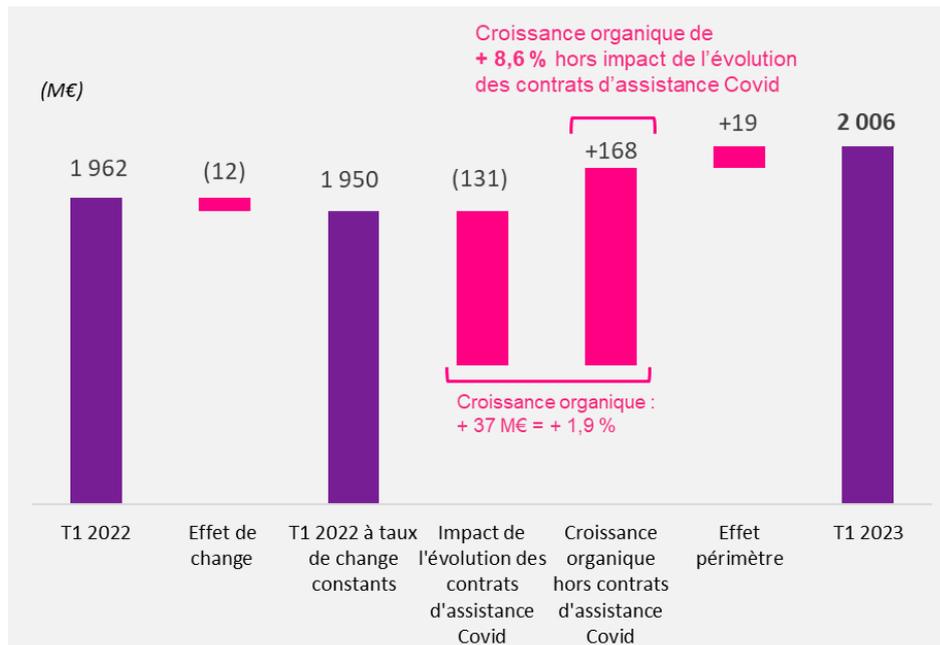
Cette performance soutenue, dans un environnement économique et géopolitique toujours incertain, reflète la résilience et la diversité du portefeuille clients du groupe, ainsi que la pertinence de sa stratégie de développement « TP Cube ». Teleperformance se positionne comme le partenaire privilégié de la transformation digitale de ses clients en déployant son expertise en matière de solutions digitales intégrées par secteurs clients et par pays. Au cours du 1<sup>er</sup> trimestre, la progression rapide de l'activité dans les secteurs des services financiers, du voyage, et des administrations (hors contrats Covid) ainsi que dans la modération de contenu (*Trust & Safety*) illustre le succès de cette stratégie.

Le développement des solutions *offshore* pour servir le marché nord-américain, notamment aux Philippines, a néanmoins eu un impact déflationniste sur le niveau de croissance du chiffre d'affaires du groupe au 1<sup>er</sup> trimestre pour environ - 0,6 point. Cette tendance devrait se poursuivre au cours des prochains trimestres. La croissance des activités *offshore* a néanmoins un impact positif sur les marges du groupe.

Les activités « services spécialisés » affichent également une progression soutenue. Celle-ci a été particulièrement portée par la poursuite du redressement des activités de gestion des demandes de visa (TLScontakt), qui bénéficie notamment de la réouverture de la Chine, et du bon rythme de développement des activités d'interprétariat en ligne (LanguageLine Solutions).

Information : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)

▪ **Analyse de la croissance du chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2023**



**CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITE**

En millions d'euros	T1 2023	T1 2022	Variation		
			À données comparables	À données comparables hors « contrats Covid »**	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 685</b>	<b>1 711</b>	<b>- 0,4 %</b>	<b>+ 7,3 %</b>	<b>- 1,6 %</b>
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	646	628	+ 0,8 %	+ 0,8 %	+ 2,8 %
Zone LATAM	396	382	+ 7,0 %	+ 7,0 %	+ 3,6 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	643	701	- 5,7 %	+13,6 %	- 8,2 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>321</b>	<b>251</b>	<b>+ 17,0 %</b>	<b>+ 17,0 %</b>	<b>+ 28,3 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 006</b>	<b>1 962</b>	<b>+ 1,9 %</b>	<b>+ 8,6 %</b>	<b>+ 2,2 %</b>

\* 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.* du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 a atteint 1 685 millions d'euros. À données comparables, la croissance est stable par rapport à l'an passé (- 0,4 %). À données publiées, le chiffre d'affaires a été en retrait de - 1,6 %, en raison principalement par rapport à l'euro de la dépréciation du peso colombien, de la livre égyptienne et de la roupie indienne, et ce malgré l'appréciation de l'US dollar.

Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid, la croissance organique des activités *core services & D.I.B.S.* a progressé de + 7,3 %. Cette très bonne performance repose notamment sur la solidité et la diversification du portefeuille clients du groupe. L'activité est en forte croissance notamment dans les secteurs des services financiers et du voyage ainsi que dans l'activité de modération de contenu (*Trust & Safety*).

-----  
**Information** : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)

### o Zone Amérique du nord & APAC

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 s'est élevé à 646 millions d'euros, en croissance de + 0,8 % à données comparables. À données publiées, il est en croissance de + 2,8 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro.

La croissance à données comparables a été limitée au 1<sup>er</sup> trimestre en raison notamment de la poursuite de l'accélération de la croissance des activités *offshore* en Inde et aux Philippines au détriment des activités domestiques aux États-Unis. L'impact déflationniste de cette évolution a eu un effet légèrement négatif sur le chiffre d'affaires de la zone.

En Asie-Pacifique, la progression du chiffre d'affaires a été soutenue. Elle a notamment été tirée par le début du redressement rapide des activités en Chine grâce à la réouverture du pays décidée par les autorités locales ainsi que par le démarrage rapide de nouveaux contrats dans les secteurs des services financiers et du voyage.

### o Zone LATAM

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2023, le chiffre d'affaires s'est élevé à 396 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 7,0 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 3,6 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du peso colombien par rapport à l'euro. Cette performance est satisfaisante compte tenu de la base de comparaison élevée liée au démarrage de nombreux nouveaux contrats au cours de la même période l'an passé.

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2023, la progression des activités du groupe dans les secteurs des médias sociaux, du divertissement en ligne et des services financiers a été particulièrement dynamique. Par ailleurs, le secteur du voyage a poursuivi sa progression à un rythme satisfaisant.

La progression des activités a surtout été soutenue en Colombie et au Pérou, alors qu'elle a été contenue au Mexique pour ses activités *offshore* en raison d'une moindre compétitivité par rapport à d'autres zones *offshore* liée au renforcement du peso mexicain par rapport au dollar US.

### o Zone Europe & MEA (EMEA)

Le chiffre d'affaires de la zone au 1<sup>er</sup> trimestre 2023 est ressorti à 643 millions d'euros, en retrait de - 5,7 % à données comparables par rapport à l'an passé et de - 8,2 % à données publiées. Cette différence s'explique par un effet de change négatif lié notamment à la dépréciation par rapport à l'euro de la livre sterling. Le recul du chiffre d'affaires à données comparables s'explique par la fin des « contrats Covid » aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et en France fin 2022. Hors impact des « contrats Covid », la croissance à données comparables a été très dynamique à + 13,6 %, confirmant l'accélération observée sur le 2<sup>nd</sup> semestre 2022.

Les activités multilingues, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et servant principalement des grands leaders mondiaux de l'économie digitale, ont enregistré une croissance soutenue, notamment en Grèce. Les hubs situés en Égypte et en Turquie poursuivent leur montée en puissance très rapide, dans des secteurs variés tels que les médias sociaux, le divertissement en ligne, les services financiers, l'électronique grand public, le voyage et le commerce en ligne.

Les activités au Royaume-Uni ont enregistré une forte croissance portée par le démarrage de nouveaux contrats dans les secteurs des services financiers et des administrations (hors « contrats Covid »).

Enfin, les activités en Allemagne ont été dynamiques, portées par la poursuite du développement très rapide des activités *nearshore* (Croatie, Kosovo et Bosnie-Herzégovine) et de récents succès commerciaux notamment dans l'univers du voyage.

### ▪ Les activités « services spécialisés »

---

*Information* : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2023 s'est élevé à 321 millions d'euros, en croissance de + 17,0 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 28,3 % à données publiées. Cette différence entre données comparables et données publiées s'explique par un effet de change positif lié principalement à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro et par un effet périmètre positif lié à la consolidation dans les comptes du groupe de PSG Global Solutions depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2022 et de Capita Translation & Interpreting depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Le redressement des activités de TLScontact s'est poursuivi au 1<sup>er</sup> trimestre, soutenu par la réouverture de la Chine décidée récemment. TLScontact devrait bénéficier de ce contexte favorable sur l'ensemble de l'année.

Les activités de LanguageLine Solutions, principal contributeur au chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », ont confirmé au 1<sup>er</sup> trimestre la croissance soutenue enregistrée à partir du 2<sup>nd</sup> semestre 2022. La poursuite de la montée en puissance rapide des solutions d'interprétariat par vidéo et le développement de solutions globales soutiennent cette bonne dynamique.

## **PERSPECTIVES**

Dans un contexte encore incertain, les perspectives de croissance du groupe demeurent soutenues en 2023.

Le groupe devrait continuer à profiter de la bonne dynamique commerciale dans les services financiers, l'univers du voyage et la modération de contenu.

Du fait de la modification de la dynamique interne des activités, Teleperformance ajuste ses objectifs en 2023 :

- Croissance du chiffre d'affaires à données comparables hors contrats Covid comprise entre + 8 % et + 10 %
- Croissance du chiffre d'affaires à données comparables (contrats Covid inclus) de l'ordre de + 7 %
- Marge d'EBITA relevée à environ 16 %, un niveau record, vs. un objectif initial de marge de 15,7 %

Ce double ajustement, à la hausse et à la baisse, des objectifs initiaux n'a pas d'impact sur la création nette de valeur par le groupe.

-----

## **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 d'enregistrement universel annuel de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

-----  
*Information : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)*

## CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Mardi 25 avril 2023 à 18h15 (heure de Paris) :

Son enregistrement ainsi que le support de présentation seront accessibles sur le site internet de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)) - section Investisseurs / Publications financières, et en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.teleperformance.com/fr-fr/investisseurs/publications-et-evenements/publications-financieres/>

### AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIERE

Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2023 :	27 juillet 2023
Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2023 :	2 novembre 2023

### À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.PA – Bloomberg : TEP FP), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, 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. Plus de 410 000 collaborateurs répartis dans 91 pays prennent en charge des milliards de connexions en plus de 300 langues et sur 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 sociétale des entreprises (RSE) d'excellence. En 2022, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 8 154 millions d'euros (8,6 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,05 dollar US) et un résultat net de 645 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 sociétale 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](http://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 00  
[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

#### MÉDIA

**Europe**  
Karine Allouis – Laurent Poinot  
IMAGE7  
Tél : +33 1 53 70 74 70  
[teleperformance@image7.fr](mailto:teleperformance@image7.fr)

#### MÉDIA

**Amérique et Asie-Pacifique**  
Nicole Miller  
TELEPERFORMANCE  
Tel: + 1 629-899-0675  
[nicole.miller@teleperformance.com](mailto:nicole.miller@teleperformance.com)

---

*Information : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)*

## 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 [chiffre d'affaires de l'année (N) - 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.

---

*Information : définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe)*