

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Information trimestrielle au 30 septembre 2023

- Finalisation de l'acquisition de Majorel, en avance sur le calendrier initial
- Confirmation des synergies de coûts dans la fourchette initiale de 100 à 150 millions d'euros
- Croissance solide du chiffre d'affaires de + 6 %* sur les 9 premiers mois 2023, en ligne avec les objectifs annuels, malgré un contexte macroéconomique incertain
- Confirmation des objectifs annuels 2023, avec une croissance du chiffre d'affaires de l'ordre de + 6 %* et une marge d'environ 16 %
- Retour aux actionnaires de l'ordre de 600 millions d'euros attendu en 2023 (rachats d'actions et dividendes)

PARIS, le 6 novembre 2023 – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce son chiffre d'affaires pour le 3^{ème} trimestre (1er juillet – 30 septembre) et les 9 premiers mois (1er janvier – 30 septembre) de l'exercice 2023.

9 mois 2023 : 5 949 millions d'euros, + 6,0 % à données comparables hors impact des contrats d'assistance Covid*

- **La croissance du groupe s'appuie sur :**
 - Une croissance solide des activités en Europe et en Inde, et des services spécialisés
 - Un portefeuille clients diversifié : bonne dynamique des secteurs des médias sociaux, de la modération de contenu, des services financiers et de la santé
 - Poursuite de l'innovation dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA) et du recrutement des meilleurs talents pour améliorer les solutions d'externalisation dans l'ensemble du groupe
 - Un modèle opérationnel multilingue, flexible et bien équilibré, alliant *offshore* (53 % du CA**) et télétravail (c.40 % des collaborateurs)
- **Finalisation de l'acquisition de Majorel, en avance sur le calendrier initial**
 - Finalisation le 3 novembre 2023 de l'offre avec plus de 99,9 % d'actions apportées à l'issue de la période de post-acceptation
 - Renforcement significatif du positionnement de Teleperformance sur des marchés clefs, notamment en Europe, sur des secteurs à fort potentiel, ainsi que sur des lignes d'expertise à forte valeur ajoutée
 - Leadership renforcé avec un CA annuel de plus de 10 milliards d'euros et un EBITDA de plus de 2 milliards d'euros***
 - Confirmation du plan d'intégration et des synergies de coûts dans la fourchette initiale de 100 à 150 millions d'euros
- **Confirmation des objectifs annuels 2023**
 - Objectif de croissance organique* d'environ + 6 %, hors impact de la volatilité des changes dans les pays en hyperinflation (impact annuel estimé de +50 pbs / - 50 pbs)
 - Objectif de marge d'EBITA d'environ 16 % maintenu
 - Consolidation de Majorel à partir du 1^{er} novembre 2023
 - Structure financière solide après l'acquisition : levier d'environ 2x l'EBITDA***
 - Retour aux actionnaires de l'ordre de 600 millions d'euros d'ici la fin d'année 2023, incluant rachats d'actions et dividendes versés

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

** % du chiffre d'affaires des activités core services & D.I.B.S. ; *** Estimation des chiffres annuels 2023 agrégés de Teleperformance et Majorel

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « En cette fin d'année 2023 qui aura été riche en défis pour le groupe mais également en opportunités, je souhaite partager deux faits marquants qui confirment la solidité de Teleperformance.

Succès de la consolidation : nous sommes tout d'abord très heureux d'annoncer la finalisation le 3 novembre de l'acquisition de Majorel, en avance sur le calendrier initial, et avec plus de 99,9% des actions de la société apportées à l'offre. Ce succès reflète le bien-fondé de l'opération et son potentiel de forte création de valeur pour nos actionnaires. Cette acquisition donne naissance à un nouveau Teleperformance renforcé, notamment en termes de marchés, de secteurs clients et d'expertises. Elle offre au groupe un nouveau tremplin pour une croissance solide dans les années à venir et conforte son leadership mondial.

Proforma, le « nouveau Teleperformance » pèsera environ 500.000 collaborateurs, un chiffre d'affaires de plus de 10 milliards d'euros, un EBITDA de plus de 2 milliards d'euros et près de 1 milliard d'euros de cash-flow net disponible. Le groupe bénéficiera d'une grande flexibilité financière qui lui permettra de continuer à se développer avec une allocation du capital optimisée incluant rachats d'actions et acquisitions.

Pour mener à bien ce nouveau projet prometteur, j'accueille avec plaisir les équipes de Majorel dans la famille Teleperformance. Ensemble, partageant les mêmes valeurs fondamentales d'Intégrité, de Respect, de Professionnalisme, d'Innovation et d'Engagement, nous continuerons d'être une référence en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

Résilience du modèle d'affaires du groupe : fort de notre croissance organique de + 6 % enregistrée sur les 9 premiers mois 2023, notre objectif de croissance du chiffre d'affaires est d'environ + 6 % sur l'année, hors impact de la volatilité des changes dans les pays en hyperinflation. L'environnement reste exigeant avec d'une part de nombreuses sociétés américaines qui réduisent leur budget et d'autre part le changement des comportements des consommateurs à l'issue de la crise Covid. Notre modèle de rentabilité est une référence dans l'industrie, avec une marge annuelle d'EBITA d'environ 16 % attendue sur l'année. »

Thomas Mackenbrock, directeur général du groupe Majorel, a déclaré : « Faire partie de la famille Teleperformance est une nouvelle étape très bénéfique pour Majorel. Nous partageons les mêmes valeurs fondamentales et les opportunités offertes à nos clients et à nos équipes sont immenses. Nous sommes confiants que le "nouveau Teleperformance" aura encore plus d'impact pour toutes nos parties prenantes dans le monde. »

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE AU 30 SEPTEMBRE 2023

En millions d'euros	2023	2022	Variation (%)		
			À données comparables hors contrats Covid	À données comparables	À données publiées
Taux de change moyen (9 mois)	1 € = 1,08 USD	1 € = 1,06 USD			
9 mois	5 949	6 002	+ 6,0 %	+ 2,5 %	- 0,9 %
3 ^{ème} trimestre	1 989	2 056	+ 4,0 %	+ 3,1 %	- 3,3 %

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois de l'année 2023 s'est élevé à 5 949 millions d'euros, soit une progression de + 2,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants). L'impact non récurrent et attendu de la baisse de contribution des contrats Covid en 2023 par rapport à 2022 (- 201 millions d'euros au cours des 9 premiers mois) a pesé sur la croissance de la période. **Retraité de cet impact, la croissance organique s'établit à + 6,0 %.**

À données publiées, la croissance est en retrait de - 0,9 % par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change défavorable est élevé (- 250 millions d'euros), notamment au 3^{ème} trimestre, avec notamment la dépréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, de la livre égyptienne, du peso colombien et de la roupie indienne. L'effet périmètre positif

(+ 53 millions d'euros) est lié à la consolidation dans les comptes du groupe de PSG Global Solutions depuis le 1^{er} novembre 2022 et de Capita Translation & Interpreting depuis le 1^{er} janvier 2023.

Au cours des 9 premiers mois de l'année 2023, la croissance organique est satisfaisante, alors que l'environnement économique et géopolitique demeure incertain. Cette performance reflète la résilience et la diversité du portefeuille clients de Teleperformance par régions, par secteurs et par ligne de services. L'évolution par secteur a été particulièrement contrastée. Les secteurs des services financiers, des médias sociaux, du divertissement et des administrations (hors « contrats Covid ») ont été les plus dynamiques.

Pour les activités core services & D.I.B.S., la croissance (hors contrats Covid) a été particulièrement soutenue dans la zone EMEA. Mais le groupe enregistre un ralentissement du volume d'activités sur le marché nord-américain post-Covid, expliquant la croissance limitée des activités du groupe dans les zones LATAM (activités offshore) et Amérique du Nord & APAC, notamment dans un certain nombre de secteurs, tels que la distribution, les technologies et les télécommunications.

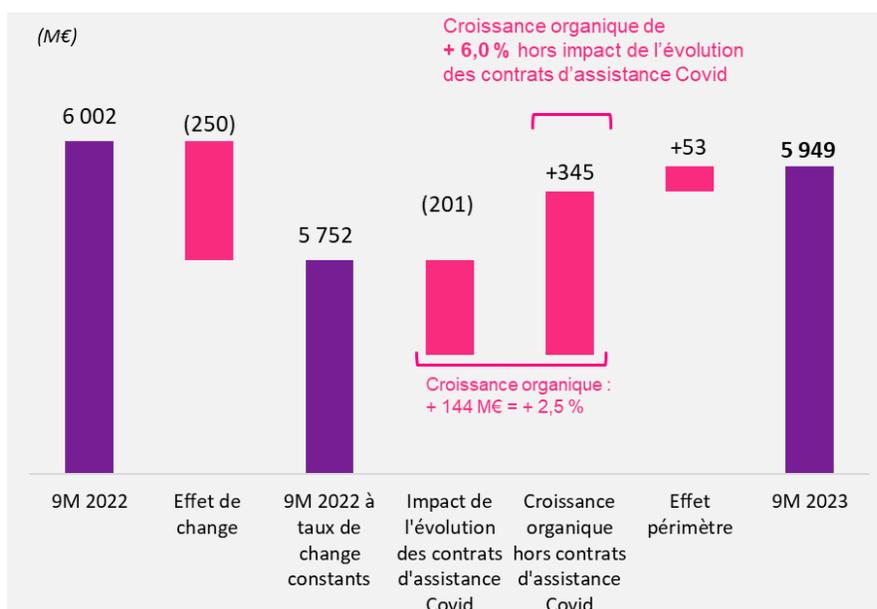
La poursuite du développement des solutions offshore continue d'avoir un impact déflationniste sur le niveau de croissance du chiffre d'affaires du groupe sur les 9 premiers mois de l'année. La croissance des activités offshore a toutefois un impact positif sur les marges du groupe.

Les activités « services spécialisés » continuent d'afficher une forte progression. Celle-ci a été particulièrement portée par la poursuite du rebond très rapide post-Covid des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact) et de la croissance continue des activités d'interprétariat (LanguageLine Solutions).

Le chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2023 s'est élevé à 1 989 millions d'euros, en croissance de + 4,0 % à données comparables hors contrats Covid, reflétant une base de comparaison élevée et un ralentissement séquentiel des activités. À données publiées, il est en retrait de - 3,3 %, incluant un important effet de change fortement défavorable (- 142 millions d'euros) dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, mais un effet périmètre positif lié à la consolidation dans les comptes du groupe de PSG Global Solutions et de Capita Translation & Interpreting.

Bien que l'environnement reste incertain au 4^{ème} trimestre, notamment sur le marché nord-américain et en raison de la forte volatilité des changes dans les pays en hyperinflation pour les activités core services & D.I.B.S., la croissance du groupe devrait profiter d'une base de comparaison plus favorable sur cette période.

▪ **Analyse de la croissance du chiffre d'affaires sur les 9 premiers mois 2023**



CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	9M 2023	9M 2022	Variation		
			À données comparables hors contrats Covid	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	4 940	5 160	+ 4,2 %	+ 0,1 %	- 4,3 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	1 873	1 947	- 0,2 %	- 0,2 %	- 3,8 %
Zone LATAM	1 179	1 237	+ 1,8 %	+ 1,8 %	- 4,7 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	1 888	1 976	+ 9,9 %	- 0,7 %	- 4,5 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	1 009	842	+ 17,1 %	+ 17,1 %	+ 19,8 %
TOTAL	5 949	6 002	+ 6,0 %	+ 2,5 %	- 0,9 %

En millions d'euros	T3 2023	T3 2022	Variation		
			À données comparables hors contrats Covid	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 643	1 749	+ 1,8 %	+ 0,7 %	- 6,0 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	618	683	- 1,3 %	- 1,3 %	- 9,4 %
Zone LATAM	391	434	- 2,7 %	- 2,7 %	- 9,9 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	634	632	+ 8,0 %	+ 5,2 %	+ 0,3 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	346	307	+ 16,9 %	+ 16,9 %	+ 12,4 %
TOTAL	1 989	2 056	+ 4,0 %	+ 3,1 %	- 3,3 %

* Digital Integrated Business Services

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* des 9 premiers mois 2023 a atteint 4 940 millions d'euros, générant une croissance organique hors impact de l'évolution de la contribution des contrats Covid de + 4,2 % au cours des 9 premiers mois 2023. Si on inclut l'impact des contrats Covid, la croissance organique est stable (+ 0,1 %) par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en retrait de - 4,3 %, en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro de la plupart des devises, dont la livre égyptienne, le dollar US, le peso colombien, la roupie indienne, la lire turque et le peso philippin.

Au cours des 9 premiers mois, la croissance organique hors contrats Covid est satisfaisante dans un environnement économique et géopolitique incertain. Cette performance repose notamment sur la solidité et la diversification du portefeuille clients du groupe.

L'activité est en croissance soutenue en Europe, alors que le marché nord-américain ralentit par rapport à l'année dernière, avec de moindres volumes post-Covid, affectant les activités du groupe dans les zones Amérique du Nord & APAC et LATAM. Les meilleures performances sont enregistrées dans les secteurs des réseaux sociaux (services de modération de contenu), des services financiers, de la santé et de l'administration (hors contrats Covid). L'activité dans les secteurs de la distribution, des technologies et des télécommunications est en revanche en baisse sur la période.

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* du 3^{ème} trimestre 2023 a atteint 1 643 millions d'euros. Hors contrats Covid, la croissance organique des activités *core services & D.I.B.S.* ressort à + 1,8 %. Si on inclut l'impact des contrats Covid, la progression est de + 0,7 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en retrait de - 6,0 %, en raison de la dépréciation par rapport à l'euro de la plupart des devises, dont le dollar US, la livre égyptienne, le peso colombien et la

roupie indienne. Le ralentissement de la croissance organique hors « contrats Covid » s'explique notamment par la base de comparaison qui demeure élevée et un ralentissement de l'activité sur le marché nord-américain sur le trimestre.

Bien que l'environnement reste incertain au 4^{ème} trimestre, notamment sur le marché nord-américain et au regard de la forte volatilité des changes dans les pays en hyperinflation, la croissance des activités *core services & D.I.B.S.* devrait bénéficier d'une base de comparaison plus favorable sur cette période.

o Zone Amérique du Nord & APAC

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2023 s'est élevé à 1 873 millions d'euros, quasi stable à données comparables (- 0,2 %) par rapport à l'an passé. À données publiées, il est en retrait de - 3,8 %, incluant un effet de change défavorable lié à la dépréciation par rapport à l'euro de la roupie indienne et, au 3^{ème} trimestre, du dollar US. Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires affiche un léger retrait de - 1,3 % à données comparables.

La croissance à données comparables dans la zone Amérique du Nord & APAC est restée limitée tout au long des 9 premiers mois en raison des contraintes budgétaires des entreprises aux États-Unis et du ralentissement des volumes au cours de la période post-Covid sur le marché nord-américain dans les secteurs tels que les télécommunications, les technologies et la distribution. La croissance est affectée par une baisse de volumes d'activité et des annulations de projets chez les clients, ainsi que par des programmes réduits ou différés. L'impact déflationniste du développement des activités *offshore*, en Inde notamment, a par ailleurs légèrement pesé sur le chiffre d'affaires de la zone.

En Asie-Pacifique, la progression du chiffre d'affaires a été dynamique tout au long des 9 premiers mois de l'année. Elle a notamment été soutenue par la montée en puissance de nouveaux contrats en Chine dans les secteurs des services financiers et du voyage.

Dans l'ensemble de la zone, les activités de modération de contenu (*Trust & Safety*), de *back-office* et d'acquisition de clients progressent à un bon rythme.

o Zone LATAM

Au cours des 9 premiers mois 2023, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 179 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 1,8 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à - 4,7 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du peso colombien par rapport à l'euro. Le chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre est en retrait de - 2,7 % à données comparables.

Au cours des 9 premiers mois, la croissance de la zone a été soutenue par le dynamisme des secteurs des médias sociaux (modération de contenu) et des services financiers, compensé néanmoins par une moindre activité dans les secteurs des services de transport et de la distribution.

Les activités *offshore* de la zone LATAM ont fait face au ralentissement du marché nord-américain, notamment au cours du 3^{ème} trimestre.

o Zone Europe & MEA (EMEA)

Le chiffre d'affaires de la zone au cours des 9 premiers mois 2023 est ressorti à 1 888 millions d'euros. Hors impact des contrats Covid, la croissance à données comparables a été très dynamique à + 9,9 %. Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires est en croissance de + 8,0 % hors impact des contrats Covid, confirmant la tendance favorable enregistrée au 2^{ème} trimestre.

Les activités multilingues, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et servant principalement des grands leaders mondiaux dans leur secteur, notamment de l'économie digitale, ont enregistré une croissance soutenue sur les 9 premiers mois de l'année. Le hub en Grèce a bénéficié d'une montée en puissance résultant de récents succès commerciaux, notamment dans le secteur de l'automobile et des biens de consommation. Les hubs situés en Égypte et en Turquie continuent de développer leur activité à un bon rythme.

Au Royaume-Uni, la forte croissance des activités a été portée par la montée en puissance de nouveaux contrats dans les secteurs des services financiers et des administrations (hors contrats Covid).

Les activités en Allemagne se développent à un rythme satisfaisant grâce notamment à la croissance rapide des services *nearshore* dans les Balkans et au développement commercial soutenu dans les secteurs des médias sociaux, du voyage et de l'électronique grand public.

Si on inclut l'impact des contrats Covid (lié à l'arrêt de ces contrats aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en France et en Allemagne fin 2022), l'activité au cours des 9 premiers mois 2023 est en retrait de - 0,7 % à données comparables. La croissance est de - 4,5 % à données publiées. La différence avec la croissance à données comparables s'explique par un effet de change négatif lié notamment à la dépréciation par rapport à l'euro de la livre égyptienne, de la livre turque et de la livre sterling.

- **Les activités « services spécialisés »**

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2023 s'est élevé à 1 009 millions d'euros, en croissance de + 17,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 19,8 % à données publiées. Cette différence entre données comparables et données publiées s'explique par l'impact net (i) d'un effet de périmètre positif lié à la consolidation dans les comptes du groupe de PSG Global Solutions depuis le 1^{er} novembre 2022 et de Capita Translation & Interpreting depuis le 1^{er} janvier 2023, et (ii) d'un effet de change défavorable négatif résultant de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US. Au 3^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 16,9 % à données comparables, confirmant la croissance dynamique enregistrée sur les deux premiers trimestres de l'année.

Les activités de LanguageLine Solutions, principal contributeur au chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », ont continué d'enregistrer une croissance significative tout au long des 9 premiers mois 2023. Les gains de parts de marché dans ce secteur en croissance rapide, soutenus par la poursuite du développement des solutions d'interprétariat par vidéo et par téléphone, expliquent cette bonne performance.

Les activités de TLScontact poursuivent leur développement très rapide au cours des 9 premiers mois 2023, portées par la poursuite du rebond très rapide post-Covid des activités de gestion des demandes de visa. Elles bénéficient d'un environnement favorable en termes de trafic voyageurs et du développement rapide des services annexes premium.

DÉVELOPPEMENTS CLEFS

- **Finalisation de l'acquisition de la société Majorel, en avance sur le calendrier initial**

Finalisation et prochaines étapes :

Teleperformance a annoncé la finalisation de l'acquisition de la société Majorel le 3 novembre 2023, qui intervient en avance d'un mois par rapport au calendrier initial défini lors de l'annonce de l'acquisition le 26 avril dernier. À l'issue de la période de réouverture de l'offre le 3 novembre 2023, plus de 99,9 % d'actions Majorel ont été apportées. Ce taux d'apport extrêmement élevé témoigne de l'adhésion forte des actionnaires de Majorel au projet du groupe et de la pertinence de cette acquisition.

Le règlement-livraison final est prévu le 8 novembre 2023. Étant donné que Teleperformance détiendra au moins 95 % du capital et des droits de vote de Majorel au moment du règlement-livraison, le groupe prévoit de mettre en œuvre une procédure de retrait obligatoire dès que possible.

Teleperformance sollicitera par ailleurs le retrait des actions Majorel de la cote d'Euronext Amsterdam. Ce retrait de la cote devrait intervenir le 11 décembre 2023.

Un nouveau tremplin pour poursuivre la croissance sur les prochaines années :

Cette acquisition permet à Teleperformance de renforcer notamment sa présence en Europe, comme en France et en Allemagne où le groupe est relativement peu présent, dans de nombreux secteurs à fort potentiel de croissance tels que les réseaux sociaux, l'industrie du luxe, l'automobile et l'univers du voyage, et sur des expertises à forte valeur ajoutée.

Elle renforcera également l'exposition de Teleperformance aux clients européens, alors que les clients de Teleperformance sont surtout américains, ainsi que sa direction générale avec l'intégration des équipes dirigeantes de Majorel, expérimentées et partageant la même culture d'entreprise.

Les synergies sont nombreuses, tant en termes de chiffre d'affaires que de coûts. Le plan de synergies de coûts compris dans la fourchette de 100 et 150 millions d'euros et annoncé le 26 avril dernier est confirmé.

Comme annoncé fin avril, l'opération devrait être relative sur le résultat net par action du groupe avant synergies dès 2024.

Le leadership mondial de Teleperformance en ressort renforcé avec environ 500 000 collaborateurs présents partout dans le monde, un CA de plus de 10 milliards d'euros et un EBITDA de plus de 2 milliards d'euros (données 2023 agrégées estimées des deux sociétés).

▪ **Programme de rachat d'actions de 500 millions d'euros**

Teleperformance a lancé le 2 août 2023 un programme de rachat d'actions pour un montant maximum de 500 millions d'euros. Les actions achetées seront pour l'essentiel annulées. L'opportunité de lancer ce programme de rachat d'actions a découlé de l'importante génération de flux de trésorerie du groupe, de ses performances hors pair sur son marché dans un environnement macroéconomique difficile et de ses perspectives de croissance future, qui ne se reflétaient pas correctement dans le cours de l'action Teleperformance.

Du fait de l'annulation prévue de l'essentiel des actions acquises, la dilution qui résultera de la réalisation de l'acquisition de Majorel sera partiellement compensée.

Le programme de rachat sera bénéfique pour les actionnaires à long terme de Teleperformance, sans impact sur la notation de crédit BBB du groupe par S&P, ni sur sa capacité à saisir les opportunités d'acquisition.

Le montant des actions rachetées depuis le début de l'année s'élève à plus de 300 millions d'euros. Le groupe n'exclut pas de lancer de nouveaux programmes par la suite si le cours de l'action continuait à ne pas refléter la force du modèle d'affaires du groupe.

Après l'acquisition de Majorel et l'exécution du programme de rachat d'actions de 500 millions d'euros, la flexibilité financière de Teleperformance demeurera solide, avec une capacité d'investissement d'environ 1 milliard d'euros et un levier d'endettement net d'environ 2,0x (sur la base de l'estimation des chiffres annuels 2023 agrégés de Teleperformance et Majorel).

PERSPECTIVES 2023

Malgré un environnement toujours perturbateur et incertain, le groupe Teleperformance devrait bénéficier d'un effet de base plus favorable en fin d'année.

Le groupe confirme et précise ses objectifs financiers annuels 2023 :

- Objectif de croissance organique* d'environ + 6 %, hors impact de la volatilité des changes dans les pays en hyperinflation (impact annuel estimé de +50 pbs / - 50 pbs)
- Objectif de marge d'EBITA d'environ 16 % maintenu
- Consolidation de Majorel à partir du 1^{er} novembre 2023

Teleperformance prévoit un retour aux actionnaires de l'ordre de 600 millions d'euros en 2023, incluant le versement des dividendes pour 227 millions d'euros et des rachats d'actions pour plus de 300 millions d'euros.

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

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 18h00 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant : https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20231106_1/

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Publication des résultats de l'exercice 2023 : 28 février 2024
Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2024 : 30 avril 2024

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.PA – Bloomberg : TEP FP) est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales qui allient le meilleur des technologies de pointe à l'empathie humaine. Elles améliorent la gestion de l'expérience client en la rendant plus simple, plus rapide et plus sûre au service des plus grandes marques du monde et de leurs clients. L'offre complète du groupe, qui s'appuie sur l'intelligence artificielle, s'étend du service client en *front office* aux fonctions de *back-office*, incluant les services de modération de contenu (*Trust & Safety*) qui aident à protéger à la fois les utilisateurs en ligne et la réputation de la marque. Teleperformance propose également une gamme de services spécialisés tels que le recouvrement de créances, l'interprétariat et la localisation, les services aux consulats et la gestion des demandes de visa, ainsi que les services d'externalisation des processus de recrutement. Avec plus de 410 000 collaborateurs inspirés et passionnés parlant plus de 300 langues, son envergure mondiale et sa connaissance des marchés locaux lui permettent d'œuvrer au service des communautés, des clients et de l'environnement. En 2022, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 8 154 millions d'euros (8,6 milliards de dollars 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, MSCI Global Standard et Euronext Tech Leaders. Dans les domaines de la Responsabilité sociale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, de l'indice 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.

Pour plus d'informations sur le groupe : www.teleperformance.com.

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et
communication financière
TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 00

investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe

Karine Allouis – Laurent Poinot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Nicole Miller

TELEPERFORMANCE

Tel: + 1 629-899-0675

tppublicaffairs@teleperformance.com

ANNEXES

ANNEXE 1 – CHIFFRE D’AFFAIRES TRIMESTRIEL ET SUR 9 MOIS PAR ACTIVITÉ EN 2023

En millions d’euros	9M 2023	9M 2022	Variation		
			À données comparables hors « contrats Covid »	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	4 940	5 160	+ 4,2 %	+ 0,1 %	- 4,3 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	1 873	1 947	- 0,2 %	- 0,2 %	- 3,8 %
Zone LATAM	1 179	1 237	+ 1,8 %	+ 1,8 %	- 4,7 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	1 888	1 976	+ 9,9 %	- 0,7 %	- 4,5 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	1 009	842	+ 17,1 %	+ 17,1 %	+ 19,8 %
TOTAL	5 949	6 002	+ 6,0 %	+ 2,5 %	- 0,9 %

En millions d’euros	T3 2023	T3 2022	Variation		
			À données comparables hors « contrats Covid »	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 643	1 749	+ 1,8 %	+ 0,7 %	- 6,0 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	618	683	- 1,3 %	- 1,3 %	- 9,4 %
Zone LATAM	391	434	- 2,7 %	- 2,7 %	- 9,9 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	634	632	+ 8,0 %	+ 5,2 %	+ 0,3 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	346	307	+ 16,9 %	+ 16,9 %	+ 12,4 %
TOTAL	1 989	2 056	+ 4,0 %	+ 3,1 %	- 3,3 %

En millions d’euros	T2 2023	T2 2022	Variation		
			À données comparables hors « contrats Covid »	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 612	1 700	+ 3,3 %	+ 0,0 %	- 5,2 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	609	636	- 0,2 %	- 0,2 %	- 4,3 %
Zone LATAM	392	421	+ 1,6 %	+ 1,6 %	- 6,7 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	611	643	+ 7,7 %	- 0,9 %	- 5,0 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	342	284	+ 17,4 %	+ 17,4 %	+ 20,4 %
TOTAL	1 954	1 984	+ 5,3 %	+ 2,5 %	- 1,5 %

En millions d’euros	T1 2023	T1 2022	Variation		
			À données comparables hors « contrats Covid »	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 685	1 711	+ 7,3 %	- 0,4 %	- 1,6 %
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	+13,6 %	- 5,7 %	- 8,2 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	321	251	+ 17,0 %	+ 17,0 %	+ 28,3 %
TOTAL	2 006	1 962	+ 8,6 %	+ 1,9 %	+ 2,2 %

* Digital Integrated Business Services

ANNEXE 2

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.