



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Information trimestrielle au 31 mars 2025

Croissance solide au 1^{er} trimestre conforme aux prévisions Confirmation des objectifs 2025

Points clés :

- **Chiffre d'affaires du T1 2025 en progression de + 2,8 % à données publiées, de + 1,6 % à données comparables*, et de + 2,6 % à données comparables retraitées de l'impact négatif du non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa dans les activités « services spécialisés »**
- **Croissance des activités *core services* : confirmation de la dynamique positive, particulièrement en Europe, au Moyen-Orient & Asie-Pacifique, en Inde et en Amérique latine**
- **Croissance des activités « services spécialisés » marquée par l'intégration de la société ZP en février 2025**
- **Intégration de Majorel conforme aux attentes et progrès continus dans la réorganisation des activités de TP en France**
- **Nouveaux partenariats avec des experts leaders en solutions d'IA agentique : Ema et Parloa**

PARIS, le 30 avril 2025 – Teleperformance (TP), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, a enregistré au 1^{er} trimestre 2025 un chiffre d'affaires de 2 613 millions d'euros, en hausse de + 2,8 % à données publiées et + 1,6 % à données comparables*. Retraitée de l'impact négatif du non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa dans les activités « services spécialisés », la croissance à données comparables s'élève à + 2,6 %. Cette performance est d'autant plus satisfaisante que le trimestre compte un jour d'activité en moins, 2024 étant une année bissextile. La hausse du chiffre d'affaires confirme la poursuite de la dynamique positive des activités *core services* et inclut l'intégration de ZP dans les services spécialisés.

- Le chiffre d'affaires des activités *core services* (+ 1,5 % à données publiées et + 2,3 % à données comparables) bénéficie d'une dynamique positive, particulièrement en Europe, au Moyen-Orient & Asie-Pacifique, en Inde et en Amérique latine. La demande est soutenue principalement dans les secteurs des administrations, des agences de voyage et de l'hôtellerie et des médias sociaux, loisirs & jeux, avec un développement soutenu des services de back-office/BPO et autres services non-voix
- Le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » (+ 10,7 % à données publiées et -2,4 % à données comparables) inclut les activités de la société ZP depuis le 1^{er} février 2025 et reflète la croissance des activités de LanguageLine Solutions marquée par l'évolution volatile de l'environnement.

Poursuite des investissements dans l'IA, incluant de nouveaux partenariats

Le plan mondial de renforcement des compétences en matière d'intelligence artificielle (IA) et d'intelligence émotionnelle (IE) a commencé à être mis en œuvre en 2024. Au 31 mars 2025, près de 62 000 programmes de formation IE et IA pour les managers ont été réalisés. Par ailleurs, près de 80 nouveaux projets d'IA ont été lancés au 1^{er} trimestre 2025.

TP a également signé des nouveaux partenariats commerciaux avec deux experts leaders en solutions d'IA agentique, Ema et Parloa, afin d'aider les clients de TP à développer l'automatisation, à personnaliser davantage et à accroître l'efficacité des services administratifs et de relations clients. Ils représentent les 2^{ème} et 3^{ème} partenariats dans le cadre du programme d'investissement en IA lancé en début d'année. Ce programme vise à investir jusqu'à 100 millions d'euros en 2025 pour soutenir la croissance et réinventer les services numériques aux entreprises. Le 1^{er} partenariat a été signé le 19 février avec Sanas, un expert des solutions d'IA de compréhension des conversations en temps réel.

Intégration de ZP

TP a renforcé ses activités « services spécialisés » à forte valeur ajoutée avec la finalisation le 5 février 2025 de l'acquisition de la société ZP, un leader en croissance rapide dans les solutions linguistiques et les plateformes technologiques destinées aux personnes sourdes et malentendantes aux États-Unis. La société est consolidée dans le groupe depuis le 1^{er} février 2025 et le processus d'intégration est en bonne voie, avec le lancement du plan de synergies et la mise en place d'une équipe d'intégration dédiée aux systèmes d'information, au reporting et à la trésorerie. La croissance de ZP au 1^{er} trimestre 2025 est soutenue et conforme aux attentes lors de l'acquisition.

Intégration de Majorel conforme aux attentes et progrès continus dans la réorganisation des activités en France

L'intégration de Majorel se poursuit comme prévu. TP confirme son objectif de synergies de coût de 20 à 30 millions d'euros sur l'année, qui viennent compléter les synergies réalisées en 2024 qui s'étaient élevées à 94 millions d'euros.

*à périmètre et à changes constants

La réorganisation des activités en France se déroule également comme prévu. TP vient de signer un accord collectif majoritaire avec les syndicats définissant les conditions du Plan de départs volontaires, qui sera soumis à l'approbation par l'administration.

Perspectives 2025 : confirmation des objectifs

TP confirme ses objectifs de croissance à données comparables comprise entre + 2 % et + 4 % pour 2025 et comprise entre + 3 % et + 5 %, retraitée du non-renouvellement d'un contrat significatif dans le domaine de la gestion des demandes de visa. Le groupe maintient également son objectif d'amélioration de la marge d'EBITA courant comprise entre 0 et + 10 points de base et la poursuite d'une forte génération de cash-flow net disponible de l'ordre d'1 milliard d'euros hors éléments non récurrents, et de la baisse du ratio d'endettement net sur EBITDA courant.

Thomas Mackenbrock, directeur général délégué du groupe TP, a déclaré : « Notre premier trimestre est encourageant, reflétant la dynamique solide du groupe. La croissance des activités core services a été forte dans de nombreuses régions du monde et secteurs, tandis que les activités « services spécialisés » ont poursuivi leur développement avec l'intégration de la société ZP depuis le 1^{er} février 2025. En conséquence, nous confirmons nos objectifs annuels, malgré un environnement volatil. Fort d'un portefeuille d'activités diversifié et flexible sur des marchés en croissance, TP anticipe la poursuite d'un momentum solide et de ses investissements dans l'IA. »
« À l'avenir, nous sommes engagés à innover en continu pour répondre à l'évolution des besoins de nos clients. Nous accélérerons les investissements dans de nouveaux talents, les technologies avancées et des partenariats stratégiques dans l'IA. Cet engagement se reflète dans les trois partenariats signés depuis le début de l'année, avec Sanas, Ema et Parloa. D'autres partenariats suivront, renforçant la transformation en cours du modèle d'affaires de TP », **a-t-il ajouté.**

Daniel Julien, directeur général du groupe TP, a commenté : « Nos performances au premier trimestre sont prometteuses puisque nous nous rapprochons d'une croissance « mid-single digit » dans nos principaux métiers. Soutenus par un modèle opérationnel résilient, une équipe de direction et un conseil d'administration renforcés, ainsi qu'une organisation optimisée, nous maintenons une forte dynamique. Cela nous permet de réaffirmer nos objectifs annuels et d'accélérer la transformation de TP, tout en naviguant dans un environnement volatil. »

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2025	2024	Variation (%)	
			À données publiées	À données comparables*
Taux de change moyen	1 € = 1,05 USD	1 € = 1,09 USD		
1 ^{er} trimestre	2 613	2 542	+ 2,8 %	+ 1,6 %

*à périmètre et changes constants – cf indicateurs alternatifs de performance en annexe

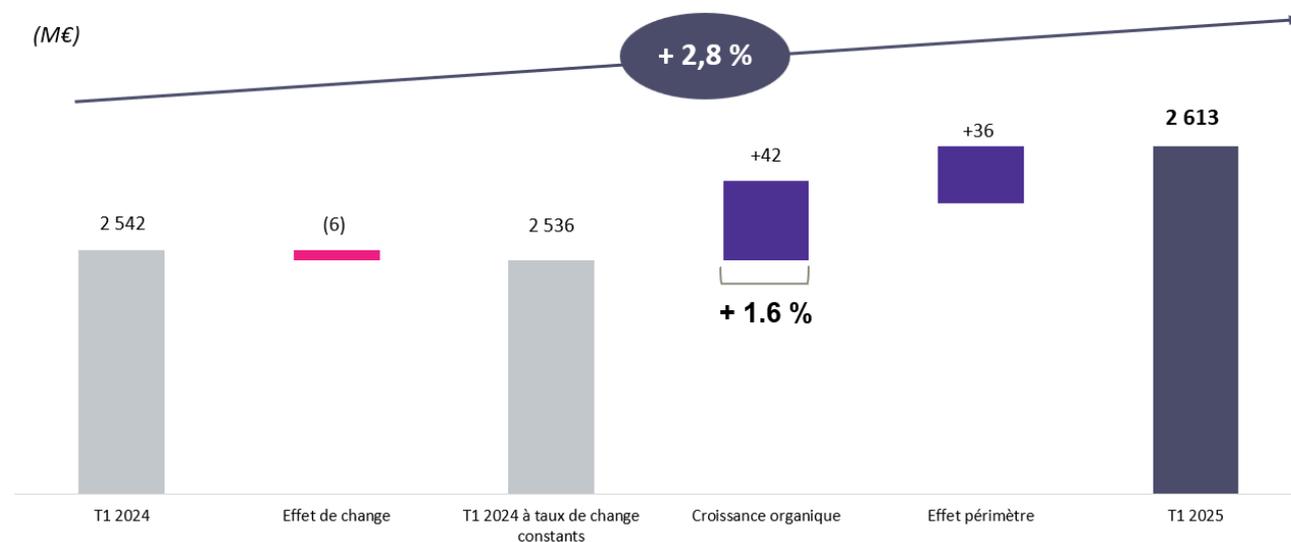
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2025 s'est élevé à 2 613 millions d'euros, en croissance à données comparables de + 1,6 %. À données publiées, la croissance est de + 2,8 %. La différence s'explique principalement par la consolidation de la société ZP 'Better Together' (ZP) depuis le 1^{er} février 2025. La croissance à données publiées inclut par ailleurs un effet de change légèrement négatif (- 6 millions d'euros) lié principalement à la dépréciation de la livre égyptienne, du réal brésilien, de la livre turque et du peso colombien par rapport à l'euro, partiellement compensée par l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro.

Retraité de l'impact négatif du non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa dans les activités « services spécialisés », la croissance à données comparables s'élève à + 2,6 %. Elle est d'autant plus satisfaisante que le 1^{er} trimestre 2025 compte un jour d'activité en moins par rapport à l'année 2024 bissextile.

La bonne performance du groupe au 1^{er} trimestre reflète la poursuite d'une dynamique solide dans les activités *core services*, particulièrement en Europe, au Moyen-Orient & Asie-Pacifique, en Inde et en Amérique latine. La demande est soutenue principalement dans les secteurs des administrations, du voyage et de l'hôtellerie et des médias sociaux, loisirs & jeux, avec un développement soutenu des services de back-office/BPO et autres services non-voix. Dans les activités « services spécialisés », la croissance des activités d'interprétariat de LanguageLine Solutions a été marquée par un environnement volatil.

■ Analyse de la croissance du chiffre d'affaires au 1^{er} trimestre 2025



CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	T1 2025	T1 2024	Variation (%)	
			À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	2 217	2 184	+ 1,5 %	+ 2,3 %
Zone Amériques	1 051	1 048	+ 0,3 %	+ 0,8 %
Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique	1 166	1 136	+ 2,6 %	+ 3,8 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	396	358	+ 10,7 %	- 2,4 %
TOTAL	2 613	2 542	+ 2,8 %	+ 1,6 %

▪ Les activités core services

Le chiffre d'affaires des activités *core services* du 1^{er} trimestre 2025 a atteint 2 217 millions d'euros, en progression de + 1,5 % à données publiées et de + 2,3 % à données comparables. L'effet de change est légèrement négatif, lié principalement à la dépréciation de la livre égyptienne, du réal brésilien, de la livre turque et du peso colombien par rapport à l'euro, partiellement compensée par l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro sur la période.

Au 1^{er} trimestre 2025, la dynamique de croissance à données comparables s'est poursuivie dans la plupart des régions. La croissance a été particulièrement soutenue en Europe & Asie-Pacifique, en Inde et en Amérique latine. Les secteurs des administrations, du voyage et de l'hôtellerie et des médias sociaux, loisirs & jeux ont figuré parmi les secteurs les plus dynamiques. Les activités de back-office/BPO, les solutions technologiques et les services *Trust & Safety* se sont bien développés.

Cette dynamique solide en dépit d'un environnement économique volatil et d'un effet calendaire défavorable reflète la diversité du portefeuille clients et des lignes de services de TP ainsi que sa capacité à innover pour répondre aux nouvelles attentes de ses clients.

Fort de cette performance encourageante en ce début d'année, du volume des contrats gagnés et du renforcement des équipes commerciales l'an passé, le groupe maintient son anticipation d'une accélération de la croissance des activités *core services* au cours de l'année, notamment au second semestre.

o **Zone Amériques**

Le chiffre d'affaires de la zone au 1^{er} trimestre 2025 est ressorti à 1 051 millions d'euros, en croissance de + 0,3 % à données publiées par rapport à l'an passé. À données comparables, il est en progression de + 0,8 %. L'effet de change est légèrement négatif, lié principalement à la dépréciation du réal brésilien, des pesos colombien, mexicain et argentin par rapport à l'euro, partiellement compensée par l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro sur la période.

La dynamique satisfaisante en Amérique latine enregistrée depuis le 4^{ème} trimestre de l'année dernière reflète essentiellement le développement rapide des solutions domestiques en Argentine, au Mexique et au Brésil, notamment dans le secteur des médias sociaux, loisirs & jeux, avec la montée en puissance de plusieurs nouveaux contrats.

La croissance toujours forte des activités en Inde reflète le succès continu des solutions *offshore*, au détriment des activités domestiques aux États-Unis qui restent sous pression.

Les secteurs de l'énergie, des biens de consommation et des médias sociaux, loisirs & jeux ont été particulièrement dynamiques. L'activité a été en revanche moindre dans les secteurs de l'automobile, des services financiers et de l'assurance.

o **Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique**

Le chiffre d'affaires de la zone au 1^{er} trimestre 2025 est ressorti à 1 166 millions d'euros, en croissance de + 2,6 % à données publiées par rapport à l'an passé. À données comparables, il est en progression de + 3,8 %. L'effet de change est négatif, lié principalement à la dépréciation de la livre égyptienne et de la livre turque par rapport à l'euro.

Les activités au Royaume-Uni ont progressé à un rythme dynamique au 1^{er} trimestre et confirment la tendance amorcée au 4^{ème} trimestre de l'année dernière. Elles bénéficient de la montée en puissance de nouveaux contrats, notamment dans les secteurs de l'administration et des services financiers.

Dans la zone Asie-Pacifique, les activités ont continué de se développer rapidement, notamment en Malaisie et en Indonésie. Elles ont été soutenues par la poursuite de la montée en puissance de nouveaux contrats dans le secteur des médias sociaux, loisirs & jeux.

La croissance satisfaisante des activités multilingues est soutenue par les très bonnes performances enregistrées au Moyen-Orient, notamment en Égypte et en Turquie. Dans l'ensemble de la zone, la croissance a été soutenue par les secteurs de l'assurance, des biens de consommation, de l'administration, de la distribution & e-commerce, du voyage et de l'hôtellerie, et de la santé.

Dans la région d'Afrique subsaharienne, les activités ont continué à se développer à un bon rythme, notamment en Afrique du Sud, principal contributeur au chiffre d'affaires de la zone.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Au 1^{er} trimestre 2025, le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » a atteint 395 millions d'euros, en hausse de + 10,7 % à données publiées et en baisse de - 2,4 % à données comparables. La différence s'explique principalement par la consolidation de la société ZP depuis le 1^{er} février 2025. L'effet de change est positif, lié à l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US, essentiellement au début du trimestre.

La croissance à données comparables a été principalement affectée par le non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa (TLscontact). Ajustée de cet impact, la croissance des activités « services spécialisés » aurait été de + 3,9 % au 1^{er} trimestre 2025.

Les activités d'interprétariat à forte valeur ajoutée de LanguageLine Solutions ont enregistré une progression du chiffre d'affaires marquée par l'évolution volatile de l'environnement.

DÉVELOPPEMENTS CLEFS

TP a également signé de nouveaux partenariats commerciaux avec deux experts leaders en solutions d'IA agentique, Ema et Parloa. Ils représentent les 2^{ème} et 3^{ème} partenariats du programme d'investissement dans IA lancé en début d'année. Le programme vise à soutenir la croissance et réinventer les services numériques aux entreprises et représente jusqu'à 100 millions d'euros d'investissement en 2025. Le 1^{er} partenariat avait été signé le 19 février avec Sanas, un expert des solutions d'IA de compréhension des conversations en temps réel.

Ema est une plateforme d'IA agentique permettant aux plus grandes entreprises d'automatiser l'ensemble de leurs flux de travail grâce à une solution « d'agent AI universel ». Ce partenariat renforce la position de TP dans les services aux entreprises à forte croissance ainsi que sa mission d'orchestration intelligente de services combinant l'IE¹ et l'IA. Ema et TP travailleront conjointement avec le déploiement d'équipes dédiées au développement des systèmes agentiques d'Ema pour répondre aux nombreux besoins des entreprises. TP devient également le partenaire mondial exclusif et l'intégrateur des plateformes et solutions d'IA d'Ema pour plus de 400 clients. TP investit dans Ema pour renforcer sa collaboration et accélérer l'innovation. Le groupe dispose d'un droit d'investir jusqu'à 15 millions de dollars dans le prochain tour de financement d'Ema.

Parloa est un leader dans le domaine de l'IA agentique spécialisée dans l'expérience client. La plateforme de Parloa associe des agents d'IA et des experts humains, ce qui permet à TP d'améliorer, d'automatiser et de développer ses services multilingues. En confiant le traitement des demandes simples aux agents IA, les experts de TP peuvent se concentrer sur la gestion de situations plus complexes— même pendant les pics d'activité saisonniers. Par leur partenariat stratégique dans l'industrie du BPO, TP et Parloa collaboreront étroitement pour améliorer, mettre en œuvre et commercialiser la suite de solutions Parloa. TP devient le partenaire stratégique de Parloa pour une sélection d'entreprises ciblées. Le groupe dispose d'un droit d'investir jusqu'à 10 millions de dollars américains dans le prochain tour de financement de Parloa.

¹Intelligence Emotionnelle

PERSPECTIVES 2025

Fort de cette performance encourageante au 1^{er} trimestre, et malgré la volatilité de l'environnement, TP confirme ses objectifs financiers annuels :

- croissance du chiffre d'affaires à données comparables comprise entre + 2 % et + 4 % et comprise entre + 3 % et + 5 % retraitée du non-renouvellement d'un contrat significatif dans le domaine de la gestion des demandes de visa
- marge d'EBITA courant comprise entre 15 % et 15,1 %, en amélioration comprise entre 0 et + 10 points de base
- poursuite d'une forte génération de cash-flow net disponible, de l'ordre d'1 milliard d'euros hors éléments non récurrents, et de la baisse du ratio d'endettement net sur EBITDA courant.

TP prévoit de maintenir un momentum favorable dans les activités *core services* tout au long de l'année, avec une accélération prévue au cours du second semestre. TP continuera également à faire progresser la mise en œuvre de sa stratégie en matière d'IA et partagera plus de détails lors de son *Capital Market Day* le 18 juin 2025 à New York City.

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 TP (section « Facteurs de risques », disponible sur www.tp.com). Le groupe TP 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/20250430_1/

Toute la documentation relative au chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2025 est disponible sur le site internet du groupe TP (www.tp.com) :

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

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	21 mai 2025
Détachement du dividende :	26 mai 2025
Mise en paiement du dividende :	28 mai 2025
Journées investisseurs (<i>Capital Markets Day</i>) :	18 juin 2025
Résultats du 1 ^{er} semestre 2025 :	31 juillet 2025
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2025 :	5 novembre 2025

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE (TP)

TP (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.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 s'appuie sur l'intelligence artificielle, s'étend du service client en front office aux fonctions de back-office et inclut des services de conseil opérationnel et de transformation digitale à forte valeur ajoutée. TP 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. Des équipes d'experts et de conseillers multilingues inspirés et passionnés, réparties dans près de 100 pays, et la parfaite connaissance des marchés locaux permettent au groupe d'œuvrer au service des communautés, des clients et de l'environnement. En 2024, TP a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 10 280 millions d'euros (11 milliards de dollars US) et un résultat net de 523 millions d'euros.

Les actions TP, 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 TP fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, de l'indice Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, 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.tp.com.

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication
financière
Groupe TP
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
Groupe TP
Tel: + 1 629-899-0675
tppublicaffairs@teleperformance.com

ANNEXE – GLOSSAIRE (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 + amortissements du droit d'utilisation des actifs loués + amortissements 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 + amortissements 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.

Résultat net ajusté – Part du groupe :

Résultat net - Part du groupe + amortissements des incorporels liés aux acquisitions + pertes de valeur sur goodwill + autres produits/charges d'exploitation + coûts de réalisation des synergies liés à l'acquisition de Majorel et du plan de restructuration en France + impôt lié aux charges déductibles ajustées.

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.

Cash-flow net disponible :

Flux de trésorerie générés par l'activité – acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles nettes de cession – prêts accordés nets des remboursements – décaissements relatifs aux actifs loués – intérêts financiers versés/reçus.

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.