

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats annuels 2023 : croissance rentable et forte génération de cash

- Résultats 2023 record : croissance organique de 5,1%⁽¹⁾, la plus élevée du secteur, hausse de la marge EBITA de + 40 pbs* et croissance du free cash-flow supérieure à + 15 %
- Perspectives 2024 : poursuite de la croissance et progression des marges sur une base pro forma
- Intégration de Majorel en bonne voie : 150 millions de synergies visées d'ici 2025
- Nouvelle gouvernance pour soutenir des perspectives moyen terme solides

PARIS, le 6 mars 2024 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés et sociaux pour l'exercice 2023. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

Croissance solide, marge opérationnelle et cash-flow records sur l'année

- Chiffre d'affaires (CA) : 8 345 millions d'euros
+ 5,1 % à données comparables⁽¹⁾
- EBITA courant : 1 290 millions d'euros
- Taux de marge sur CA : 15,9 %*, + 40 pbs vs. 2023
- Cash-flow net disponible : 812 millions d'euros, + 15,5 % vs. 2022
- Taux de conversion du cash : 45,7 % vs. 40,2 % en 2022
- Résultat net dilué par action : 10,18 € et dividende par action : 3,85 € **, soit un taux de distribution de 38 %

Les leviers de croissance et de cash du groupe

- Croissance soutenue des activités en Europe et en Inde (*offshore*), ainsi que des services spécialisés, dans un contexte macroéconomique et de changes très volatil
- Un portefeuille clients diversifié servi dans près de 100 pays sur les cinq continents, sur une large gamme de services à haute valeur ajoutée et dans des secteurs variés
- Poursuite de l'innovation dans le domaine de l'intelligence artificielle (IA), avec plus de 250 projets en développement, incluant des projets avec une composante « Gen AI », et du recrutement des meilleurs talents, en Inde notamment, pour optimiser les solutions d'externalisation du groupe
- Un modèle opérationnel multilingue et flexible alliant *offshore* (57 % du CA⁽²⁾) et télétravail (plus de 40 % des collaborateurs)
- Discipline renforcée dans la gestion des coûts (plan d'actions de *streamlining* et optimisation des sites) et du cash

Intégration de Majorel

- Acquisition d'un acteur majeur en Europe des services en entreprises finalisée le 8 novembre 2023
- Renforcement significatif du positionnement de Teleperformance sur des marchés clefs, notamment en Europe, sur des secteurs à fort potentiel (banque, assurance, luxe, etc.), ainsi que sur des lignes d'expertise à forte valeur ajoutée comme les services intégrés
- Leadership du groupe renforcé avec un CA annuel > 10 milliards d'euros⁽³⁾ et un EBITDA > 2 milliards d'euros⁽³⁾
- Confirmation du plan de synergies de coûts d'environ 150 millions d'euros d'ici 2025, dont 50 millions d'euros visés (hors coûts d'intégration) dès 2024

Perspectives

- En 2024, approche prudente et adaptation du modèle du groupe dans un contexte macroéconomique volatil
 - Objectif de croissance organique du chiffre d'affaires pro forma⁽³⁾ compris entre + 2 % et + 4 %
 - Objectif de hausse de marge d'EBITA récurrent comprise entre + 10 pbs et + 20 pbs sur une base pro forma (vs. 14,9 % en 2023) hors coûts d'intégration de Majorel
 - Progression du cash-flow net disponible et poursuite du retour aux actionnaires jusqu'à 2/3 du cash-flow net disponible incluant rachats d'actions et dividendes versés
 - Structure financière solide : levier < 2x l'EBITDA⁽⁴⁾
- À moyen terme, maintien d'une croissance supérieure à celle du secteur et poursuite de l'amélioration des marges

* Teleperformance hors Majorel et hors coût de *streamlining* pour 13 millions d'euros ** Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine AG du 23 mai 2024

⁽¹⁾ À périmètre et changes constants hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats Covid ») et de l'hyperinflation ⁽²⁾ % du chiffre d'affaires des activités core services & D.I.B.S. ⁽³⁾ Chiffres annuels 2023 pro forma de Teleperformance intégrant 12 mois d'activité de Majorel ⁽⁴⁾ Dette nette/EBITDA courant

Gouvernance

- Nouvelle organisation de la gouvernance avec Daniel Julien, fondateur et président-directeur général, et Bhupender Singh, directeur général délégué et administrateur, agissant comme co-CEO jusqu'au 31 décembre 2025
- Préparation de la séparation des fonctions de président du conseil et de directeur général attendue le 1^{er} janvier 2026, avec à cette date Bhupender Singh désigné comme le directeur général.

Chiffres clés en 2023

En millions d'euros	2023	2022*	2023
	€1=US\$ 1,08	€1=US\$ 1,05	hors Majorel €1=US\$ 1,08
Chiffre d'affaires	8 345	8 154	8 001
Variation à données publiées	+ 2,3 %		
Variation à données comparables (1)	+ 1,7 %		
(1) Hors contrats Covid et traitement en hyperinflation	+ 5,1 %		
EBITDA courant	1 775	1 750	1 725
% CA	21,3 %	21,5 %	21,6 %
EBITA courant	1 290	1 262	1 260
% CA	15,5 %	15,5 %	15,8 %**
Résultat opérationnel (EBIT)	1 011	992	
Résultat net - Part du groupe	602	643	
Résultat net dilué par action (euros)	10,18	10,77	
Dividende par action (euros)	3,85***	3,85	
Cash-flow net disponible	812	703	
Variation à données publiées	+ 15,5 %		

* Retraité à la suite de la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions

** 15,9% hors coût de streamlining pour 13 millions d'euros

*** Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 23 mai 2024

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « 2023 a été une année de croissance rentable et de succès qui apporte au groupe une nouvelle dynamique pour le futur. Dans un environnement économique et géopolitique volatil, Teleperformance a non seulement continué d'accroître son activité pour atteindre le chiffre d'affaires record de 8,4 milliards d'euros mais a fait également progresser sa marge opérationnelle de 40 points de base et son cash-flow de plus de + 15 %. Notre modèle de rentabilité est une référence avec une marge opérationnelle parmi les plus élevées dans l'industrie.

Le groupe a également relevé de nombreux défis. Le contexte de ralentissement des volumes au niveau mondial, l'impact de crises régionales sur les processus de décision chez nos clients et le changement des comportements des consommateurs après plusieurs années de confinement ont pesé sur la croissance habituelle du groupe. Dans cet environnement, la priorité portée sur la maximisation de l'efficacité opérationnelle avec une exécution sans faille nous a permis d'accélérer le développement des solutions offshore à un rythme soutenu. Compte tenu d'un environnement plus difficile observé tout au long de l'année, nous avons mis en place une politique stricte de gestion des coûts et de la liquidité tout en adaptant notre modèle de développement. Nous avons également retourné aux actionnaires une partie significative du cash-flow de l'année.

L'année 2023 a été aussi marquée par le succès de l'acquisition de la société Majorel réalisée en un temps record et récompensée récemment du prix French Deal of The Year par Global Capital, un acteur de référence dans le milieu financier en Europe qui distingue depuis plus de 20 ans les meilleures opérations financières. Cette opération donne naissance à un nouveau Teleperformance plus diversifié, en termes de marchés, de secteurs clients et d'expertises. Elle renforce le leadership mondial de Teleperformance et constitue un nouveau tremplin pour nos succès futurs. Le « nouveau Teleperformance » est fort de près de 500 000 collaborateurs, un chiffre d'affaires de plus de 10 milliards d'euros et un EBITDA de plus de 2 milliards d'euros.

L'innovation est au cœur de la stratégie High Touch-High Tech de Teleperformance, avec le développement de solutions d'intelligence artificielle qui visent à améliorer la productivité et la qualité de nos services. Nous gérons aujourd'hui plus de 250 projets d'IA pour le compte de nos clients, incluant des projets avec une composante d'intelligence artificielle générative. Dans cet univers très mobile et de plus en plus complexe, nous avons lancé l'offre TP Infinity pour apporter des solutions de conseil à nos clients. Cette nouvelle offre marque la poursuite de la transformation du groupe sur des métiers à forte valeur ajoutée.

Teleperformance est un employeur de référence sur son secteur et le confirme en 2023 en créant de nombreux emplois au niveau mondial dans un environnement d'excellence et de bien-être pour ses collaborateurs. Pour la première fois, le groupe a été classé parmi les cinq meilleurs employeurs dans le monde par le magazine Fortune en association avec l'institut Great Place to Work. Le groupe est de nouveau dans le top 25 des leaders mondiaux pour la troisième année consécutive. Teleperformance a obtenu la certification Great Place to Work dans 72 pays, couvrant plus de 99 % de ses effectifs, traduisant la confiance et l'engagement de nos collaborateurs envers le groupe.

En 2024, la priorité de Teleperformance sera de poursuivre l'exécution de son modèle de développement rentable et générateur de cash-flow en dépit d'un environnement incertain. Agile et flexible, le groupe continuera d'ajuster ses coûts et bénéficiera des premières synergies liées à l'intégration de Majorel. Nous renforcerons la promotion de nos solutions offshore et de transformation digitale pour répondre à la demande croissante d'optimisation d'efficacité. Par conséquent, et dans une approche de prudence, notamment sur la première partie de l'année, le groupe vise en 2024 une croissance organique pro forma* comprise entre + 2 % et + 4%, une progression du taux de marge EBITA pro forma* comprise entre + 10 pbs et + 20 pbs et une hausse du cash-flow.

Au-delà de 2024, les fondamentaux de Teleperformance sont solides tant pour les activités core services que pour les services spécialisés. À moyen terme, nous souhaitons réaliser une croissance organique supérieure à celle du marché tout en continuant d'améliorer notre marge opérationnelle. Nos projets incluent également la poursuite d'acquisitions ciblées notamment dans les services spécialisés.

Enfin le groupe a pris des décisions importantes en matière de gouvernance pour préparer l'avenir du « nouveau Teleperformance ». Après l'approbation à l'unanimité du conseil d'administration, Bhupender Singh et moi-même agirons dorénavant comme co-directeurs généraux du groupe jusqu'à la fin de l'année 2025 dans le cadre de la mise en œuvre d'une succession fluide. La séparation des fonctions de président du conseil et de directeur général sera ensuite mise en place dès le 1^{er} janvier 2026. »

* Sur une base pro forma 2023 incluant Majorel sur 12 mois

ACTIVITÉ 2023

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires de l'année 2023 s'est élevé à 8 345 millions d'euros, soit une progression de + 1,7 % à données comparables (à devises et périmètre constants).

À données publiées, la croissance est de + 2,3 % par rapport à la même période de l'année dernière. Cette différence entre données comparables et données publiées s'explique par l'impact net :

(i) d'un effet de change défavorable élevé (- 346 millions d'euros), notamment au 2nd semestre, avec la dépréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, de la livre égyptienne, du peso argentin, de la roupie indienne, de la livre turque, du peso colombien et du peso philippin.

(ii) d'un effet périmètre positif (+ 404 millions d'euros) principalement lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Majorel depuis le 1^{er} novembre 2023. Il inclut également la contribution de PSG Global Solutions depuis le 1^{er} novembre 2022 et de Capita Translation & Interpreting depuis le 1^{er} janvier 2023.

L'impact non récurrent de la baisse de contribution des contrats Covid en 2023 par rapport à 2022 (- 223 millions d'euros sur l'ensemble de l'année) et le retraitement pour les pays en hyperinflation de l'impact de la forte volatilité des changes (- 32 millions d'euros), notamment en Argentine, ont eu un effet défavorable sur la croissance de l'année. **Retraitée de ces impacts, la croissance organique s'établit à + 5,1%.**

Sur l'année, la croissance organique* a été particulièrement solide au regard de l'environnement économique volatil et du contexte géopolitique incertain. Cette performance reflète la diversité du portefeuille clients et de lignes de services de Teleperformance, ainsi que son empreinte géographique globale unique dans près de 100 pays.

Dans les activités *core services & D.I.B.S.*, la croissance organique* a été soutenue dans la zone EMEA, alors qu'elle est restée limitée dans les zones LATAM (activités *offshore*) et Amérique du Nord & APAC.

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, alors que les secteurs de la distribution, des technologies et des télécommunications ont marqué le pas.

Le développement des solutions *offshore* s'est poursuivi rapidement, notamment en Inde. Il a eu un impact déflationniste sur la croissance du chiffre d'affaires du groupe sur l'ensemble de l'année. Toutefois, l'impact a été positif sur le taux de marge du groupe.

Les activités « services spécialisés » ont continué 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) tout au long de l'année.

Au 4^{ème} trimestre 2023, le chiffre d'affaires s'est élevé à 2 396 millions d'euros, en retrait de - 0,6 % à données comparables (à devises et périmètre constants). En excluant la baisse de la contribution des contrats Covid en 2023 par rapport à 2022 et le retraitement pour les pays en hyperinflation de l'impact de la forte volatilité des changes, la croissance organique s'est établie à + 2,4 %.

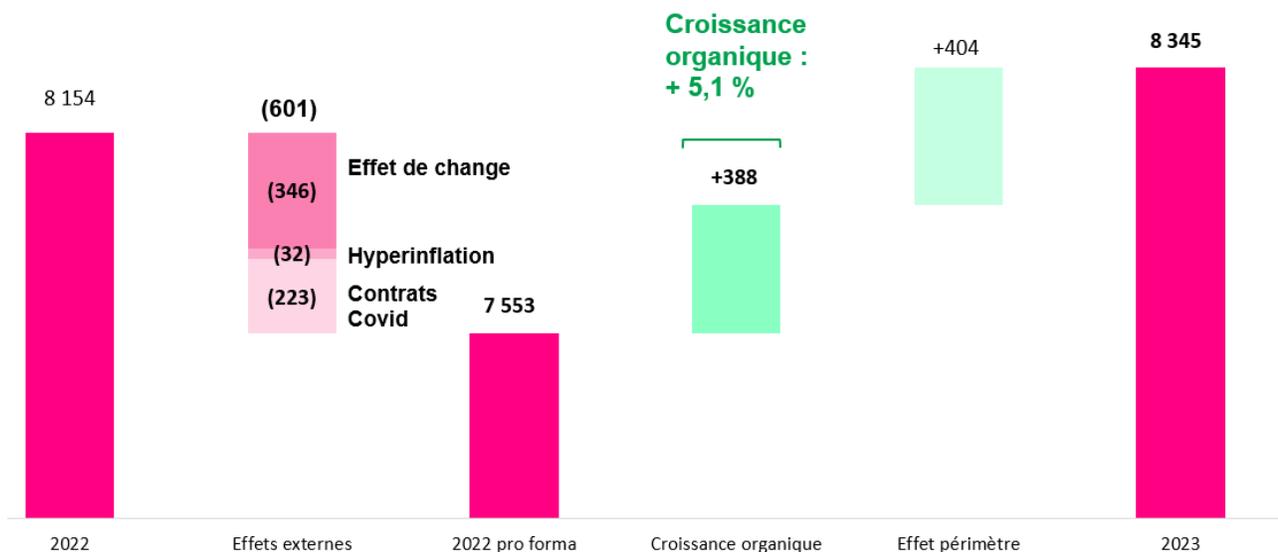
À données publiées, le chiffre d'affaires est en croissance de + 11,3 %, qui inclut :

(i) un important effet périmètre positif (+ 351 millions d'euros) lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Majorel, de PSG Global Solutions et de Capita Translation & Interpreting

(ii) un effet de change fortement défavorable (- 96 millions d'euros) dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, du peso argentin, de la livre égyptienne, de la livre turque et du peso philippin.

▪ **Analyse de la croissance du chiffre d'affaires sur l'année 2023**

(m€)



* À périmètre et changes constants hors évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats Covid ») et hors retraitement pour les pays en hyperinflation de l'impact de la forte volatilité des changes

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	2023	2022	Variation		
			À données comparables hors « contrats Covid »	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	6 982	6 989	+ 2,6 %**	- 0,7 %	- 0,1 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	2 534	2 679	- 1,4 %	- 1,4 %	- 5,4 %
Zone LATAM	1 569	1 653	+ 0,5 %	+ 0,5 %	- 5,1 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	2 536	2 657	+ 8,0 %	- 0,8 %	- 4,6 %
MAJOREL	343	0	N/A	N/A	N/A
SERVICES SPÉCIALISÉS	1 363	1 165	+ 16,1 %	+ 16,1 %	+ 17,0 %
TOTAL	8 345	8 154	+ 4,6 %**	+ 1,7 %	+ 2,3 %

* Digital Integrated Business Services

** + 3,2 % et + 5,1 % à données comparables hors contrats covid et retraitement pour les pays en hyperinflation de l'impact de la forte volatilité des changes, respectivement pour les activités core services & D.I.B.S. et le total groupe

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* de l'année 2023 a atteint 6 982 millions d'euros, quasi stable (- 0,7 %) à données comparables (à devises et périmètre constants). En excluant la baisse de la contribution des contrats Covid en 2023 par rapport à 2022 et le retraitement pour les pays en hyperinflation (Argentine et Turquie) de l'impact de la forte volatilité des changes, la croissance organique s'établit à + 3,2 %.

À données publiées, le chiffre d'affaires est stable (- 0,1 %). Il inclut :

- (i) un effet périmètre positif lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Majorel depuis le 1^{er} novembre 2023
- (ii) un effet de change défavorable, en raison 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.

Sur l'ensemble de l'année 2023, la croissance organique* a été relativement satisfaisante au regard de l'environnement économique volatil et du contexte géopolitique incertain. Cette résilience a notamment reposé sur la diversification du portefeuille de clients et la diversité géographique des activités du groupe.

L'activité a été en croissance soutenue en Europe, alors que le marché nord-américain a fortement ralenti 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 et de l'administration (hors contrats Covid). En revanche, l'activité dans les secteurs des technologies, de la distribution et des télécommunications a marqué le pas sur la période.

Le développement des solutions *offshore*, notamment en Inde, s'est poursuivi rapidement. Le groupe y déploie des solutions globales à haute valeur ajoutée et à fort contenu technologique pour le compte de grands groupes leaders mondiaux dans leur secteur sur le marché nord-américain. La croissance des activités *offshore* a un impact déflationniste sur la croissance du chiffre d'affaires du groupe sur l'ensemble de l'année. Toutefois, l'impact est positif sur le taux de marge du groupe.

Au 4^{ème} trimestre 2023, le chiffre d'affaires des activités core services & D.I.B.S. a atteint 2 042 millions d'euros. À données comparables, hors contrats Covid, les activités *core services & D.I.B.S.* ressortent en retrait à - 1,7 %. Outre l'impact du ralentissement des volumes dans un environnement macroéconomique incertain, la forte volatilité des changes dans les pays en hyperinflation a pesé sur la croissance.

* À périmètre et changes constants hors impact de la baisse de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats Covid ») et retraitement pour les pays en hyperinflation de l'impact de la forte volatilité des changes

À données publiées, le chiffre d'affaires a progressé de + 11,6 %. Cette croissance inclut :

- (i) un effet périmètre positif principalement lié à la consolidation de Majorel depuis le 1^{er} novembre 2023 ;
- (ii) un effet de change défavorable, 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.

o Zone Amérique du Nord & APAC

Le chiffre d'affaires de l'année 2023 s'est élevé à 2 534 millions d'euros, en léger retrait à données comparables (- 1,4 %) par rapport à l'an passé. À données publiées, il est en retrait de - 5,4 %, incluant un effet de change défavorable lié à la dépréciation par rapport à l'euro de la roupie indienne et, au 2nd semestre du dollar US. Au 4^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires s'élève à 661 millions d'euros, en retrait de - 4,6 % à données comparables et de - 9,7 % à données publiées.

L'activité en léger retrait sur l'année reflète les contraintes budgétaires des entreprises aux États-Unis et le 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 également affectée des annulations de projets chez les clients, ainsi que par des programmes réduits ou différés.

Dans ce contexte difficile, le développement de solutions *offshore* très compétitives a été rapide, notamment en Inde. Son impact déflationniste a cependant pesé sur le chiffre d'affaires de la zone.

En Asie-Pacifique, la progression du chiffre d'affaires a été dynamique tout au long 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 ont progressé à un bon rythme sur l'année 2023.

o Zone LATAM

Le chiffre d'affaires de l'année 2023 s'est élevé à 1 569 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 0,5 % par rapport à la même période de l'an passé. Le retraitement de l'impact de la forte volatilité des changes en Argentine, pays en hyperinflation, a pesé sur cette évolution. La croissance à données publiées est ressortie à - 5,1 % en raison principalement de la dépréciation du peso colombien et du peso argentin par rapport à l'euro.

Le chiffre d'affaires du 4^{ème} trimestre s'est élevé à 390 millions d'euros, en retrait de - 3,2 % à données comparables et à - 6,4 % à données publiées. Le traitement des activités en Argentine en hyperinflation, dans un contexte de changement de gouvernement, a pesé significativement sur la croissance en fin d'année.

Sur l'année, la croissance de la zone a été soutenue par le dynamisme des secteurs des médias sociaux (modération de contenu), des services financiers et de la santé, 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 2nd semestre.

La moindre attractivité du Mexique et plus récemment de la Colombie par rapport à d'autres zones *offshore* consécutive au renforcement des devises locales par rapport au dollar US a pesé sur la croissance de la zone. L'arbitrage a été favorable aux activités *offshore* en Inde (zone Amérique du Nord & APAC) mais avec un effet déflationniste sur le chiffre d'affaires global du groupe.

o Zone Europe & MEA (EMEA)

Le chiffre d'affaires de la zone au cours de l'année 2023 est ressorti à 2 536 millions d'euros. Hors impact des contrats Covid, la croissance organique s'est élevée à + 8,0 %. Au 4^{ème} trimestre, la croissance organique hors impact des contrats Covid était de + 2,3 %. Le traitement en hyperinflation des activités en Turquie a légèrement pesé sur la croissance.

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 en 2023 une croissance soutenue. L'activité des hubs a notamment été dynamique en Grèce, en Égypte et en Turquie. Elle a néanmoins marqué le pas au 4^{ème} trimestre au Portugal, dans le secteur notamment des réseaux sociaux.

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, des administrations (hors contrats Covid) et de la distribution.

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.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Le chiffre d'affaires de l'année 2023 s'est élevé à 1 363 millions d'euros, en croissance de + 16,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 17,0 % 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

(ii) d'un effet de change défavorable négatif résultant de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US.

Au 4^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 13,3 % 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 de l'année 2023. Les gains de parts de marché dans ce secteur en croissance rapide expliquent cette bonne performance. Ils sont notamment soutenus par la poursuite du développement des solutions d'interprétariat par vidéo et par téléphone ainsi que par le développement de plateformes digitales.

Les activités de TLScontakt poursuivent leur développement très rapide au cours de l'année 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. Ainsi, le chiffre d'affaires de ces activités en 2023 s'élève à un niveau record, bien supérieur à celui d'avant-Covid.

RÉSULTATS 2023

L'EBITDA courant s'est élevé à 1 775 millions d'euros sur l'année 2023, en croissance de + 1,4 % par rapport à la même période l'an passé. Le taux de marge s'élève à 21,3 %, contre 21,5 % l'année précédente.

L'EBITA courant a atteint 1 290 millions d'euros contre 1 262 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'est élevé à 15,5 % en 2023, stable par rapport à l'an passé. Il tient compte :

(i) de deux mois d'activité de la société Majorel consolidée depuis le 1^{er} novembre 2023, qui ont généré un taux de marge d'EBITA courant de 8,5 %

(ii) des coûts d'adaptation (*streamlining*) pour 13 millions d'euros enregistrés dès le milieu d'année pour anticiper l'impact du ralentissement des volumes dans un environnement incertain.

Hors consolidation des deux mois d'activité de la société Majorel et retraité des coûts d'adaptation, le taux de marge d'EBITA courant de Teleperformance *per se* ressort à 15,9 %, en hausse de + 40 points de base par rapport à 2022.

Cette progression s'explique principalement par :

- (i) un effet mix positif lié à la croissance rapide des activités « services spécialisés » à forte marge ;
- (ii) le développement rapide des activités *offshore* en Inde ;
- (iii) des plans d'actions spécifiques et le contrôle des coûts.

RÉSULTAT OPÉRATIONNEL PAR ACTIVITÉ

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

<i>En millions d'euros</i>	2023	2022
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	311	330
% CA	12,3 %	12,3 %
Zone LATAM	195	219
% CA	12,4 %	13,3 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	255	271
% CA	10,1 %	10,2 %
MAJOREL	29	0
% CA	8,5 %	N/A
Holding	91	70
CORE SERVICES & D.I.B.S.	881	890
% CA	12,6 %	12,7 %
CORE SERVICES & D.I.B.S. (hors MAJOREL en 2023)	852	890
% CA	12,8 %	12,7 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	409	372
% CA	30,0 %	31,9 %
TOTAL	1 290	1 262
% CA	15,5 %	15,5 %
TOTAL (hors MAJOREL en 2023)	1 261	1 262
% CA	15,8 %*	15,5 %

* Hors coût de streamlining pour 13 millions d'euros

▪ Les activités core services & D.I.B.S.

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 881 millions d'euros soit un taux de marge de 12,6 % sur l'année 2023, contre 890 millions d'euros, soit un taux de marge de 12,7 % en 2022. Hors Majorel, le taux de marge d'EBITA courant progresse de 10 pbs par rapport à l'an passé pour atteindre 12,8 %.

o **Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique**

L'EBITA courant de la zone Amérique du Nord et Asie-Pacifique s'est élevé à 311 millions d'euros en 2023 contre 330 millions d'euros l'an passé. La rentabilité est stable par rapport à l'an passé avec un taux de marge de 12,3 %.

Les activités *offshore* en Inde servant le marché nord-américain continuent néanmoins de progresser à un très bon rythme et génèrent des marges élevées. Cette solution répond bien aux besoins des clients qui souhaitent optimiser leurs structures de coût dans un environnement de ralentissement des volumes.

o **Zone LATAM**

La zone LATAM a enregistré un EBITA courant de 195 millions d'euros en 2023 contre 219 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge est ressorti à 12,4 % contre 13,3 % l'an passé. Cette baisse s'explique par le ralentissement de la croissance des activités sur la zone tout au long de l'année, et notamment au 2nd semestre. L'évolution défavorable du peso colombien a pesé sur les marges en fin d'année.

La contraction des volumes sur le marché nord-américain a eu un impact négatif sur les activités *nearshore* du groupe. Au Mexique, la moindre attractivité des activités *nearshore* liée au renforcement du peso mexicain par rapport au dollar US a également affecté la croissance et la marge de la zone.

o **Zone Europe & MEA (EMEA)**

En 2023, l'EBITA courant de la zone Europe & MEA s'est élevé à 255 millions d'euros contre 271 millions d'euros l'an dernier, soit un taux de marge de 10,1 % contre 10,2 % l'an passé. Cette quasi-stabilité résulte d'un bon redressement de la marge au 2nd semestre par rapport à la même période l'année dernière en raison principalement d'un effet de base positif, compensant le recul de la marge enregistré au 1^{er} semestre. Les « contrats Covid » aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en France et en Allemagne avaient eu un impact très positif sur la marge

de la zone, essentiellement jusqu'à la fin du 1^{er} semestre 2022.

La société Majorel a enregistré un EBITA courant de 29 millions d'euros, soit un taux de marge de 8,5 % sur les deux derniers mois de l'exercice 2023. Le résultat de Majorel a été minoré par le coût de mesures d'efficacité déployées au sein de la société d'un montant d'environ 10 millions d'euros.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 409 millions d'euros en 2023 contre 372 millions d'euros en 2022. Le taux de marge s'élève à 30,0 % contre 31,9 % l'an passé.

TLScotact enregistre une forte progression de sa marge opérationnelle sur l'année par rapport à 2022, au-delà du niveau atteint avant le début de la crise sanitaire. Cette très bonne performance s'explique par la poursuite du redressement marqué des volumes de la société, notamment au 1^{er} semestre de l'année, le développement satisfaisant des services annexes premium et le bénéfice des mesures de réduction de coûts mises en place pendant la crise.

La marge opérationnelle de LanguageLine Solutions est en retrait par rapport à l'an passé dans un contexte de marché du travail tendu dans le domaine de l'interprétariat aux États-Unis et de forte demande des clients. La situation s'est néanmoins améliorée au cours du 2nd semestre. Le modèle d'affaires de LanguageLine Solutions demeure solide. Il repose sur une croissance structurelle soutenue du marché, des interprètes essentiellement en télétravail, des outils technologiques hors pair et une approche commerciale très dynamique.

AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTAT

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 1 011 millions d'euros contre 992 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- (i) l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 141 millions d'euros, contre 143 millions d'euros l'an passé ;
- (ii) une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 105 millions d'euros, contre 113 millions d'euros l'année précédente.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette stable de 178 millions d'euros contre 93 millions d'euros l'an passé. La hausse significative des frais financiers résulte principalement de l'augmentation de la dette nette contractée pour l'acquisition de la société Majorel finalisée en novembre 2023, et de l'impact de la hausse des taux sur la partie variable de l'endettement. Le coût de l'endettement financier de 3,3 % se situe à un niveau favorable pour le groupe compte tenu de l'environnement actuel.

La charge d'impôts s'est élevée à 231 millions d'euros, en retrait par rapport à 2022 (256 millions d'euros). Le taux d'imposition apparent moyen du groupe est également en baisse, à 27,7% contre 28,5 % l'an passé.

Le résultat net part du groupe s'élève à 602 millions d'euros contre 643 millions d'euros l'an passé. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 10,18 euros en 2023, contre 10,77 euros en 2022.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 23 mai 2024, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2023 à 3,85 euros par action, stable par rapport au dividende versé au titre de l'exercice 2022. Le dividende proposé correspond à un taux de distribution de 38 %.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow net disponible après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 812 millions d'euros contre 703 millions d'euros l'an passé, soit une hausse de + 15,5 %. Le taux de conversion de cash (cash-flow net disponible / EBITDA récurrent) ressort en hausse à 45,7 % contre 39,7 % en 2022.

La variation du BFR du groupe a généré une ressource de 24 millions d'euros en 2023, en amélioration significative par rapport à l'an passé (emploi de 172 millions d'euros), à la suite de la mise en place d'un plan renforcé de suivi des créances clients.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 212 millions d'euros, soit 2,5 % du chiffre d'affaires, contre 297 millions d'euros en 2022 (3,6 % du chiffre d'affaires). Cette évolution reflète une discipline accrue en termes d'allocation du capital dans un environnement de marché incertain et le développement d'un modèle hybride de service sur site et en télétravail (plus de 40 % des effectifs au 31 décembre 2023) partout dans le monde.

L'endettement net s'est élevé à 4 553 millions d'euros au 31 décembre 2023, en forte hausse par rapport au 31 décembre 2022

(2 609 millions d'euros). Cette évolution s'explique principalement par le financement par dette de l'acquisition de Majorel ainsi que par le retour aux actionnaires composé du paiement des dividendes pour 227 millions d'euros et de l'exécution du programme de rachat d'actions pour 366 millions d'euros. Le ratio d'endettement net sur EBITDA ressort ainsi à 2,56x et à 2,18x en pro forma (avec Majorel consolidé sur 12 mois).

La liquidité du groupe s'est améliorée au cours de l'année écoulée à la suite des opérations de refinancement conduites en juin dernier.

DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE EN 2023

▪ Acquisition de la société Majorel en novembre 2023 : un nouveau tremplin pour poursuivre la croissance sur les prochaines années

Teleperformance a annoncé la finalisation de l'acquisition de la société Majorel le 3 novembre 2023, qui est intervenue en avance d'un mois par rapport au calendrier initial défini lors de l'annonce de l'acquisition le 26 avril dernier.

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, telles que la gestion des réclamations et les processus intégrés de gestion de documents.

Elle renforce également l'exposition de Teleperformance aux clients européens, alors que les clients de Teleperformance sont surtout américains.

Les synergies sont nombreuses, tant en termes de chiffre d'affaires que de coûts. Le plan de synergies de coûts annoncé le 26 avril dernier est confirmé à environ 150 millions d'euros.

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

Le leadership mondial de Teleperformance en ressort renforcé avec près de 500 000 collaborateurs présents partout dans le monde, un CA de 10,1 milliards d'euros et un EBITDA de 2,1 milliards d'euros (données 2023 pro forma).

▪ Développements dans le domaine de l'intelligence artificielle

L'intelligence artificielle générative (ou Gen AI) est une opportunité clef pour continuer de développer de nouvelles solutions hybrides plus performantes au service du client, combinant automatisation et expertise des collaborateurs. Dans la gestion de l'expérience client, le déploiement de cette technologie n'en est néanmoins qu'à son début et nécessite d'être sécurisé en matière de confidentialité des données et de fiabilité des réponses. Utilisateur de longue date de technologies d'automatisation (IVR, OCR, *chatbot*, etc.), Teleperformance utilise également la technologie Gen AI pour accélérer la transformation de ses propres opérations, notamment en matière de recrutement et de formation.

Le groupe travaille aujourd'hui sur plus de 250 projets utilisant l'intelligence artificielle, incluant les projets ayant une composante Gen AI, en partenariat étroit avec ses clients.

En 2023, Teleperformance a été particulièrement actif pour renforcer son offre de solutions hybrides et performantes, à travers des partenariats avec des acteurs de référence dans le domaine de l'intelligence artificielle :

- (i) utilisation de la plateforme *cloud* ServiceNow pour déployer des solutions d'intelligence artificielle. Bénéficiant ainsi d'un système unique et simplifié de gestion des connaissances et de l'automatisation de certaines tâches, Teleperformance améliore l'expérience employé, accroît sa productivité et transforme ses opérations ;
- (ii) extension de son partenariat avec Microsoft avec le lancement de TP GenAI, une plateforme d'intelligence artificielle générative. Teleperformance s'appuie ainsi sur les outils d'intelligence artificielle de Microsoft Azure pour offrir une meilleure expérience client.

À la suite de l'acquisition de la société Majorel, Teleperformance a annoncé le lancement de TP Infinity, sa nouvelle offre de conseil en solutions digitales. Le groupe propose à ses clients une approche globale pour renforcer leurs marques grâce à l'amélioration de l'expérience client. TP Infinity est composée d'une équipe diversifiée de plus de 650 experts, passionnés par l'analyse des données et les technologies, créatifs et experts en optimisation opérationnelle. Ils sont répartis dans 15 pays à travers l'Amérique du Nord, l'Amérique du Sud, l'Europe et l'Asie, et ont pour objectif commun de repousser les limites de l'expérience client.

Joao Cardoso rejoint le comité exécutif de Teleperformance en tant que directeur de l'innovation et du digital. Directeur historique de Teleperformance, il est ingénieur en informatique spécialisé dans la théorie des langages formels et l'IA. Il a notamment été le principal architecte de « TP Cloud Campus », la plateforme de travail à distance qui a permis au groupe de relever avec succès les défis du confinement Covid.

▪ **Croissance durable et soutenable**

En 2023, Teleperformance a poursuivi sa croissance durable et soutenable en créant des emplois au niveau mondial dans un environnement d'excellence et de bien-être pour ses collaborateurs. Cette croissance a également été respectueuse de l'environnement avec l'atteinte d'objectifs exigeants. Ainsi, le groupe a continué de déployer avec succès sa feuille de route en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. Celle-ci repose sur des engagements forts, et notamment :

Pour le bien-être, la sécurité et la diversité des collaborateurs

En 2023, Teleperformance a été classé parmi les cinq meilleurs employeurs dans le monde par le magazine *Fortune* en association avec l'institut Great Place to Work. Le groupe est dans le top 25 des leaders mondiaux pour la troisième année consécutive. Il était classé à la 25^{ème} place en 2021. Teleperformance a obtenu la certification *Great Place to Work* dans 72 pays, couvrant plus de 99 % de ses effectifs, traduisant un niveau de confiance et d'engagement très élevé des collaborateurs envers leur employeur.

L'engagement de Teleperformance en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion fait partie de son ADN. En 2023, le groupe a maintenu la parité avec 53,7 % de femmes dans les effectifs. Le groupe a par ailleurs accru significativement la part de femmes dans les fonctions d'encadrement (51,9 % en 2023 vs. 47,8 % en 2022). Teleperformance a mis en œuvre cette année l'accord mondial signé en décembre 2022 avec la fédération syndicale UNI Global Union. Cinq nouveaux pays sont désormais couverts : la Colombie, la Roumanie, la Pologne, la Jamaïque et le Salvador. Cet accord vise à renforcer les droits des salariés à former des syndicats et à participer à des négociations collectives, et à l'amélioration de leur santé et sécurité.

Être un acteur citoyen et respectueux de l'environnement, contribuant à la création d'emplois et à l'économie locale :

Teleperformance s'attache à renforcer son impact positif sur les économies locales, en fournissant des emplois stables, des salaires décents, des opportunités de formation et de carrière, ainsi qu'un environnement de travail inclusif aligné sur les plus hauts standards du marché. Le groupe contribue notamment à l'accès des jeunes à l'emploi, au développement de l'emploi des femmes et à la progression des classes moyennes dans les pays en développement où il emploie 70 % de ses collaborateurs.

En 2023, Teleperformance a recruté 96 500 employés dans le cadre de leur première expérience professionnelle, permettant ainsi l'intégration dans la vie professionnelle de nombreux talents dans le monde entier.

Respectueux de l'environnement, le groupe a réduit en 2023 ses émissions carbone de - 34 % en absolu et de - 47 % par employé par rapport à 2019, l'année de référence. La part de l'utilisation des énergies renouvelables est passée de 11 % en 2019 à 34,7 % en 2023. Pour aller plus loin, le groupe travaille actuellement sur l'alignement de ses objectifs 2030 sur une trajectoire de réchauffement limitée à 1,5°C.

▪ **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.

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 s'est élevé à 366 millions d'euros en 2023. 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 demeure solide, avec une capacité d'investissement d'environ 1 milliard d'euros.

▪ **Nouvelle organisation de la gouvernance et préparation de la séparation des fonctions de président du conseil et de directeur général à compter du 1^{er} janvier 2026**

Le Conseil d'administration a approuvé à l'unanimité, le 15 février 2024, la nouvelle organisation de gouvernance du groupe jusqu'au 31 décembre 2025, avec Daniel Julien, fondateur et président-directeur général du groupe, et Bhupender Singh, directeur général délégué et administrateur du groupe, agissant désormais en tant que co-directeurs généraux. Les décisions stratégiques seront prises ensemble, tout en se partageant les responsabilités opérationnelles, suivant une stratégie de management agile et coordonnée.

Le Conseil a considéré cette nouvelle organisation comme particulièrement adaptée aux enjeux du moment, notamment la réussite de l'intégration de Majorel et l'optimisation des opportunités offertes par l'intelligence artificielle. Cette organisation constitue également une étape vers la séparation, à compter du 1^{er} janvier 2026, des fonctions de président du conseil et de directeur général. À cette date, Bhupender Singh sera désigné comme le directeur général.

PERSPECTIVES

En 2024, Teleperformance adopte une approche prudente et adapte son modèle de développement au contexte macroéconomique volatil. Cette démarche se reflète dans ses objectifs financiers annuels sur l'année :

- Croissance organique du chiffre d'affaires* compris entre + 2 % et + 4 % ;
- Hausse de marge de l'EBITA récurrent comprise entre + 10 pbs et + 20 pbs sur une base pro forma (vs. 14,9 % en 2023) hors coûts d'intégration de Majorel ;
- Progression du cash-flow net disponible et poursuite du retour aux actionnaires pouvant atteindre 2/3 du cash-flow net disponible, incluant rachats d'actions et dividendes versés
- Structure financière solide : levier < 2x l'EBITDA⁽⁴⁾.

La croissance de l'activité devrait rester limitée au 1^{er} trimestre 2024, compte tenu d'une base de comparaison très défavorable et d'un environnement qui reste volatil.

À moyen terme, Teleperformance entend maintenir une croissance de ses activités supérieure à celle du secteur et poursuivre l'amélioration de ses marges.

* Sur une base pro forma en 2023

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). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

RÉUNION D'INFORMATION – ANALYSTES/INVESTISSEURS

Date : jeudi 7 mars 2024 à 10h30 (heure de Londres)

Une réunion physique de présentation des résultats annuels et de revue stratégique du groupe se tiendra à Londres le jeudi 7 mars 2024 à 10h30 (heure de Londres).

Sa retransmission sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant :

https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformancefr/20240307_1/

Toute la documentation relative aux résultats annuels 2023 est disponible sur le site <http://www.teleperformance.com> dans l'espace suivant : <https://www.teleperformance.com/fr-fr/investisseurs/publications-events/publications-financieres/>

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Chiffre d'affaires du 1 ^{er} trimestre 2024 :	30 avril 2024
Assemblée générale :	23 mai 2024
Détachement du dividende :	28 mai 2024
Mise en paiement du dividende :	30 mai 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 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. 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. 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 2023, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 8 345 millions d'euros (9 milliards de dollars US) et un résultat net de 602 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 sociétale 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 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

ANNEXE 1 – CHIFFRE D’AFFAIRES PAR ACTIVITÉ ET PAR TRIMESTRE

En millions d'euros	T4 2023	T4 2022	Variation		
			À données comparables hors « contrats Covid »	À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	2 042	1 829	- 1,7 %	- 3,0 %	+ 11,6 %
Zone Amérique du Nord & Asie-Pacifique	661	732	- 4,6 %	- 4,6 %	- 9,7 %
Zone LATAM	390	416	- 3,2 %	- 3,2 %	- 6,4 %
Zone Europe & MEA (EMEA)	648	681	+ 2,3 %	- 1,1 %	- 4,9 %
MAJOREL	343	0	N/A	N/A	N/A
SERVICES SPÉCIALISÉS	354	323	+ 13,3 %	+ 13,3 %	+ 9,5 %
TOTAL	2 396	2 152	+ 0,5 %	- 0,6 %	+ 11,3 %
			+ 2,4 %*		

* retraité de l'hyperinflation

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 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2023	2022*
Chiffre d'affaires	8 345	8 154
Autres produits de l'activité	9	10
Charges de personnel	-5 604	-5 339
Charges externes	-948	-1 044
Impôts et taxes	-27	-31
Dotations aux amortissements et provisions	-266	-281
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-141	-143
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	-18	-15
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-201	-192
Pertes de valeur des goodwill	-4	-8
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-105	-113
Autres produits (charges) d'exploitation	-29	-6
Résultat des sociétés mises en équivalence		
Résultat opérationnel	1 011	992
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	21	10
Coût de l'endettement financier brut	-126	-72
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-48	-44
Coût de l'endettement financier net	-153	-106
Autres produits (charges) financiers	-25	13
Résultat financier	-178	-93
Résultat avant impôt	833	899
Impôt sur les résultats	-231	-256
Résultat net après impôt	602	643
Résultat net après impôt - Part du groupe	602	643
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		
Résultat de base par action (en €)	10.27	10.92
Résultat dilué par action (en €)	10.18	10.77

* Retraité suite à la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	31.12.2023	31.12.2022*
Actifs non courants		
Goodwill	5 147	3 068
Autres immobilisations incorporelles	1 297	1 483
Droit d'utilisation des actifs loués	760	626
Immobilisations corporelles	692	613
Instruments dérivés sur emprunts - Actif	3	17
Autres actifs financiers	100	98
Titres mis en équivalence	5	
Impôts différés	147	78
Total actifs non courants	8 151	5 983
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	116	75
Créances clients	2 132	1 707
Autres actifs courants	359	245
Instruments dérivés actifs courants	4	
Autres actifs financiers	110	66
Trésorerie et équivalents de trésorerie	882	817
Total actifs courants	3 603	2 910
TOTAL ACTIF	11 754	8 893
PASSIF	31.12.2023	31.12.2022*
Capitaux propres		
Capital	159	148
Prime d'émission	1 098	576
Réserves de conversion	-117	9
Autres réserves groupe	3 092	2 937
Capitaux propres part du groupe	4 232	3 670
Participations ne conférant pas le contrôle	5	0
Total capitaux propres	4 237	3 670
Passifs non courants		
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	76	34
Obligations liées aux contrats de location	595	510
Instruments dérivés sur emprunts - Passif	10	24
Autres passifs financiers	3 822	2 021
Impôts différés	306	346
Total passifs non courants	4 809	2 935
Passifs courants		
Provisions	102	90
Dettes d'impôts	172	167
Fournisseurs	334	232
Autres passifs courants	1 085	911
Obligations liées aux contrats de location	237	178
Autres passifs financiers	778	710
Total passifs courants	2 708	2 288
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES	11 754	8 893

* Retraité suite à la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2023	2022*
Résultat net après impôt - Part du groupe	602	643
Résultat participations ne conférant pas le contrôle		
Charges (produits) d'impôt comptabilisés	231	256
Charges d'intérêts financiers nets	104	53
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	47	44
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	716	761
Impôt décaissé	-349	-291
Marge brute d'autofinancement	1 351	1 466
Variation du besoin en fonds de roulement	24	-172
Flux de trésorerie générés par l'activité	1 375	1 294
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-233	-298
Prêts accordés	-6	-16
Acquisitions de sociétés consolidées nettes de trésorerie	-2 373	-304
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles	21	1
Remboursement de prêts	4	15
Flux de trésorerie liés aux investissements	-2 587	-602
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Augmentation de capital de la société mère	581	
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-366	-146
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-16	
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-227	-194
Intérêts financiers versés	-88	-49
Décaissements relatifs aux actifs loués	-261	-244
Augmentation des dettes financières	5 779	1 627
Remboursement des dettes financières	-4 083	-1 709
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	1 319	-715
Variation de trésorerie	107	-23
Incidence des variations de change et reclassements	-53	1
Trésorerie à l'ouverture	813	835
Trésorerie à la clôture	867	813

* Retraité suite à la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions

ANNEXE 3 – 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).

Chiffre d'affaires 2022	8 154
Effet de change	-346
Chiffre d'affaires à taux de change constants	7 808
Croissance à données comparables	133
Effet de périmètre	404
Chiffre d'affaires 2023	8 345

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

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

	2023	2022*
Résultat opérationnel	1 011	992
Dotations aux amortissements	266	281
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	201	192
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	18	15
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	141	143
Perte de valeur de goodwill	4	8
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	105	113
Autres produits (charges) d'exploitation	29	6
EBITDA courant	1 775	1 750

* Retraité à la suite de la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions.

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).

	2023	2022*
Résultat opérationnel	1 011	992
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	141	143
Perte de valeur de goodwill	4	8
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	105	113
Autres produits (charges) d'exploitation	29	6
EBITA courant	1 290	1 262

* Retraité à la suite de la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions.

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 – décaissements relatifs aux actifs loués – intérêts financiers versés/reçus.

	2023	2022
Flux de trésorerie générés par l'activité	1 375	1 294
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-233	-298
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	21	1
Prêts accordés	-6	-16
Remboursement de prêts	4	15
Décaissements relatifs aux actifs loués	-261	-244
Intérêts financiers versés/reçus	-88	-49
Cash-flow net disponible*	812	703

*ou flux net de trésorerie générés par l'activité

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	31.12.2022	31.12.2022
Passifs non courants*		
Passifs financiers	3 822	2 021
Passifs courants*		
Passifs financiers	778	710
Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)	832	688
Instruments dérivés sur emprunts et actifs courants	3	7
Trésorerie et équivalents	-882	-817
Endettement net ou dette nette	4 553	2 609

* Hors obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)

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.