

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2024

- Une nouvelle dimension pour le groupe dans les services aux entreprises avec l'acquisition de Majorel : croissance du chiffre d'affaires de + 26,7 % à données publiées
- Croissance pro forma dans la fourchette haute des attentes du groupe : + 0,9 %\*
- Bon déroulement du plan d'intégration de Majorel
- Confirmation des objectifs financiers 2024 avec une dynamique qui s'améliorera au 2<sup>nd</sup> semestre
- Poursuite de la génération de cash et du retour aux actionnaires

**PARIS, le 30 avril 2024** – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce son chiffre d'affaires pour le 1<sup>er</sup> trimestre (1<sup>er</sup> janvier – 31 mars) de l'exercice 2024.

### Chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2024

#### 2 542 millions d'euros

- Une nouvelle dimension pour le groupe avec l'intégration des activités de Majorel depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2023
- + 26.7 % à données publiées
- + 0,9 % pro forma\*

### Croissance au 1<sup>er</sup> trimestre dans la fourchette haute des attentes du groupe

- Croissance du chiffre d'affaires marquée comme attendue par une base de comparaison élevée (+ 11 % pro forma au 1<sup>er</sup> trimestre 2023) et un contexte macroéconomique qui reste incertain
- Poursuite active du développement des activités *offshore*, notamment en Inde pour le marché nord-américain
- Bonne dynamique enregistrée dans les services financiers et le secteur automobile
- Poursuite d'une forte croissance des activités « services spécialisés », et notamment de LanguageLine Solution aux États-Unis et de TLScontact

### Perspectives

- Amélioration des performances attendue au 2<sup>nd</sup> semestre en raison d'une base de comparaison moins élevée et de nouveaux contrats signés sur la récente période
- Confirmation des objectifs financiers 2024 : croissance du chiffre d'affaires pro forma\* compris entre + 2 % et + 4 %, et hausse de marge d'EBITA récurrent comprise entre + 10 pbs et + 20 pbs sur une base pro forma
- Bon déroulement du plan d'intégration de Majorel et confirmation du montant des synergies de coûts d'environ 150 millions d'euros sur une base *run rate* d'ici 2025
- 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

\* Base 2023 pro forma à changes constants intégrant l'activité de Majorel

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

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « *Le début d'année est bien engagé pour réaliser nos objectifs annuels, avec d'une part une croissance pro forma de près de + 1 %, dans la fourchette haute de nos prévisions, et d'autre part une excellence opérationnelle continue, notamment dans les activités offshore en Inde pour le marché nord-américain et les services spécialisés.*

*Dans un environnement macroéconomique toujours incertain, la performance enregistrée au 1<sup>er</sup> trimestre confirme la force du modèle économique de Teleperformance : un portefeuille de clients et de services solide et diversifié, une dynamique d'innovation en IA soutenue avec plus de 250 projets, dont des projets avec Gen AI pour nos clients, un modèle opérationnel multilingue agile combinant des services offshore et des solutions flexibles de télétravail basées sur le cloud.*

*Par ailleurs, nous continuons d'intégrer avec succès les activités de Majorel au sein de Teleperformance. Avec un plan de synergies de coûts aujourd'hui en bonne voie, nous confirmons l'objectif d'atteindre 150 millions d'euros de synergies d'ici 2025.*

*Les performances devraient s'améliorer au 2<sup>nd</sup> semestre en raison d'une base de comparaison moins élevée et de nouveaux contrats signés sur la récente période. Nous confirmons nos objectifs financiers annuels de croissance et d'augmentation de la marge pour 2024. La hausse de notre cash-flow net disponible et la poursuite du retour à nos actionnaires demeurent nos priorités, tout en gardant un bilan solide et une notation de crédit BBB "Investment Grade" par S&P. »*

-----

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

## CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2024	2023	Variation (%)	
			À données publiées	À données pro forma*
Taux de change moyen	1 € = 1,09 USD	1 € = 1,07 USD		
1 <sup>er</sup> trimestre	2 542	2 006	+ 26,7 %	+ 0,9 %

\* Base 2023 pro forma intégrant l'activité de Majorel

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2024 s'est élevé à 2 542 millions d'euros, soit une progression de + 26,7 % à données publiées et de + 0,9 % à données pro forma\* par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est défavorable (- 28 millions d'euros), dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin, de la livre turque, du dollar US et de la livre égyptienne. Il n'y a pas sur le trimestre d'effet significatif lié au retraitement pour les pays en hyperinflation (Turquie et Argentine) de l'impact de la forte volatilité des changes.

La croissance pro forma\* du 1<sup>er</sup> trimestre est marquée, comme attendue, par un contexte macroéconomique toujours incertain et une base de comparaison très défavorable (+ 11 % pro forma au 1<sup>er</sup> trimestre 2023). Le 1<sup>er</sup> semestre devrait représenter le point bas de l'exercice 2024.

Dans ce contexte, les activités sont résilientes et reflètent la diversité du portefeuille clients et des 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 pro forma\* a été particulièrement soutenue en Inde (*offshore pour le marché nord-américain*), en Asie-Pacifique ainsi que dans certains pays en Europe. Le développement des solutions *offshore* a eu cependant un impact déflationniste sur la croissance du chiffre d'affaires du groupe, notamment dans la zone Amériques.

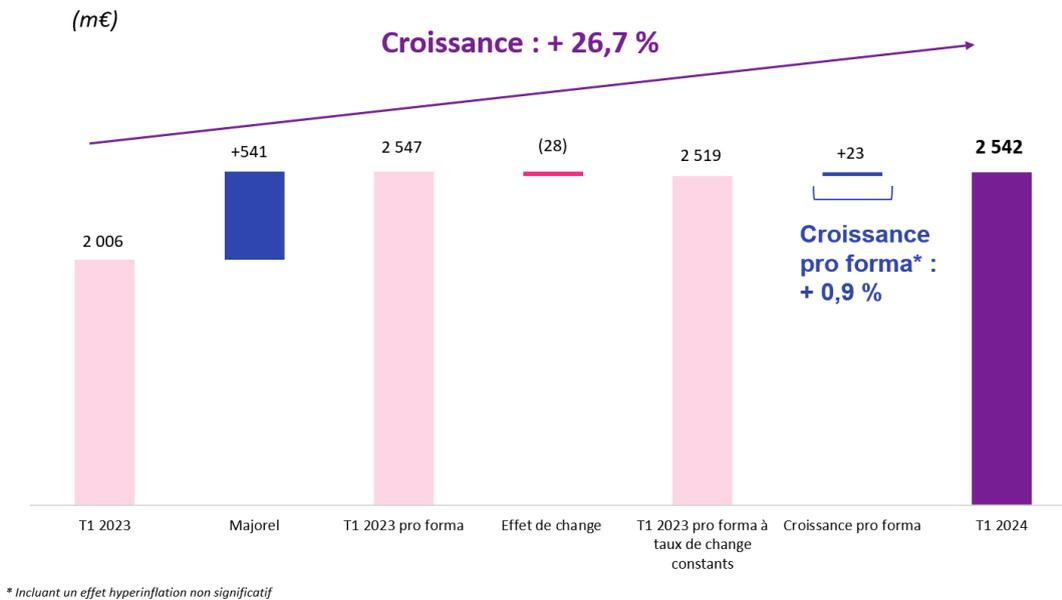
L'évolution par secteur est restée particulièrement contrastée. Les secteurs des services financiers et de l'automobile ont été les plus dynamiques, et les secteurs de la distribution et des technologies ont affiché des premiers signes de redressement. En revanche, les secteurs de la santé, des télécommunications et des médias sociaux ont marqué le pas.

Les activités « services spécialisés » ont continué à enregistrer une progression rapide de leur chiffre d'affaires. Celle-ci a été portée par la croissance soutenue des activités d'interprétariat (LanguageLine Solutions aux Etats-Unis) et la poursuite du rebond post-Covid des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact).

\* Base 2023 pro forma à changes constants intégrant l'activité de Majorel

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

▪ **Analyse de la croissance du chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2024**



**CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ**

En millions d'euros	T1 2024	T1 2023	Variation (%)	
			À données publiées	À données pro forma**
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>2 184</b>	<b>1 685</b>	<b>+ 29,7 %</b>	<b>- 0,9 %</b>
Zone Amériques	1 046	986	+ 6,1 %	- 3,1 %
Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique	1 138	699	+ 62,9 %	+ 1,3 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>358</b>	<b>321</b>	<b>+ 11,3 %</b>	<b>+ 13,7 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 542</b>	<b>2 006</b>	<b>+ 26,7 %</b>	<b>+ 0,9 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

\*\* Base 2023 pro forma à changes constants intégrant l'activité de Majorel

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* du 1<sup>er</sup> trimestre 2024 a atteint 2 184 millions d'euros. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 29,7 %. À données pro forma, la croissance est quasi stable par rapport à l'an passé (- 0,9 %). L'effet de change est défavorable, dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin, de la livre turque, du dollar US et de la livre égyptienne. Il n'y a pas sur le trimestre d'effet significatif lié au retraitement pour les pays en hyperinflation (Argentine et Turquie) de l'impact de la forte volatilité des changes.

La résilience des activités dans un environnement économique volatil reflète la diversité du portefeuille clients et des lignes de services de Teleperformance. L'activité est notamment en forte croissance dans les secteurs des services financiers et de l'automobile ainsi que dans les activités de *back-office*.

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

### o Zone Amériques

Le chiffre d'affaires de la zone au 1<sup>er</sup> trimestre 2024 est ressorti à 1 046 millions d'euros, en croissance de + 6,1 % à données publiées par rapport à l'an passé. À données pro forma, il est en retrait de - 3,1 %. L'effet de change est relativement neutre, la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin et du dollar US et de la livre égyptienne ayant été compensée par l'appréciation par rapport à l'euro du peso colombien.

Dans un contexte difficile, le développement de solutions *offshore* très compétitives s'est poursuivi à un rythme rapide. C'est notamment le cas en Inde pour le marché nord-américain où les activités ont également bénéficié d'un arbitrage favorable avec les activités *nearshore* notamment depuis le Mexique et la Colombie qui ont fait face à une moindre attractivité liée au renforcement des devises locales par rapport au dollar US. Ces tendances ont eu un effet déflationniste qui a pesé sur le chiffre d'affaires global de la zone.

En Amérique latine, les activités domestiques ont progressé à un rythme satisfaisant.

Les secteurs des services financiers et de l'automobile ont affiché une progression très soutenue de leur activité portée par la montée en puissance de nouveaux contrats significatifs. Cette dynamique a néanmoins été compensée par une moindre activité dans les secteurs des médias sociaux et de la santé.

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

Le chiffre d'affaires de la zone au 1<sup>er</sup> trimestre 2024 est ressorti à 1 138 millions d'euros, en progression de + 62,9 % à données publiées par rapport à l'an passé et de + 1,3 % à données comparables pro forma. L'effet de change est défavorable, dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro de la livre turque et de la livre égyptienne.

L'Asie-Pacifique a enregistré la progression des activités la plus dynamique de la zone. Elle a notamment été soutenue par la montée en puissance rapide de contrats dans les secteurs des médias sociaux et du voyage.

Les activités multilingues, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et servant principalement des grands leaders mondiaux dans leur secteur, ont enregistré une croissance satisfaisante. Les activités en Grèce ont notamment bénéficié du développement rapide du secteur de l'automobile.

Au Royaume-Uni, la croissance solide des activités reflète la montée en puissance de nouveaux contrats dans les secteurs des services financiers et de la distribution.

### ▪ Les activités « services spécialisés »

Le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » a été particulièrement élevé : il a atteint 358 millions d'euros, en croissance de + 13,7 % à données pro forma par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 11,3 % à données publiées. Cette différence entre données pro forma et données publiées s'explique par un effet de change légèrement négatif lié à la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro.

Les activités de LanguageLine Solutions, principal contributeur au chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », ont enregistré une croissance significative reflétant des gains de parts de marché dans son secteur en croissance rapide aux Etats-Unis. Cette excellente performance s'explique 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 TLscontact poursuivent leur développement rapide. Elles sont portées par le rebond post-Covid des activités de gestion des demandes de visa, bien qu'à un rythme moins élevé que l'an passé compte tenu de la base de comparaison.

---

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

## PERSPECTIVES

En 2024, Teleperformance adopte une approche prudente dans ses projections et adapte son modèle de développement au contexte macroéconomique volatil. Fort d'un 1<sup>er</sup> trimestre bien engagé, le groupe confirme ses objectifs financiers annuels :

- Croissance pro forma du chiffre d'affaires\* comprise 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.

La croissance de l'activité devrait afficher une dynamique plus favorable au 2<sup>nd</sup> semestre 2024 compte tenu d'une base de comparaison moins élevée et de nouveaux contrats signés sur la récente période.

\* 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](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

## CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

**Mardi 30 avril 2024 à 18h15 (heure de Paris) :**

Une conférence téléphonique et un webcast auront lieu ce jour à 18h15 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant : [https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20240430\\_1/](https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20240430_1/)

Toute la documentation relative au chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2024 est disponible sur le site internet de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)) :

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

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	23 mai 2024
Détachement du dividende :	28 mai 2024
Mise en paiement du dividende :	30 mai 2024
Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2024 :	30 juillet 2024
Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2024 :	6 novembre 2024

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

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (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. 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](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

### ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication  
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 00

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

### MÉDIA

#### Europe

Karine Allouis – Laurent Poinot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[teleperformance@image7.fr](mailto:teleperformance@image7.fr)

### MÉDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Nicole Miller

TELEPERFORMANCE

Tel: + 1 629-899-0675

[tppublicaffairs@teleperformance.com](mailto:tppublicaffairs@teleperformance.com)

---

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

## ANNEXE 1

### 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 pro forma :**

Le chiffre d'affaires pro forma traduit l'impact de la prise de contrôle à 100 % de Majorel par Teleperformance sur le chiffre d'affaires de Teleperformance pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023 comme si l'opération était intervenue en date du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

#### **Variation du chiffre d'affaires pro forma :**

Variation du chiffre d'affaires pro forma à taux de change et périmètre constants, en traitant la prise de contrôle à 100 % de Majorel par Teleperformance comme si l'opération était intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2023, soit [chiffre d'affaires 2024 - chiffre d'affaires pro forma 2023 au taux de change 2024]/chiffre d'affaires pro forma 2023 au taux de change 2024.

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

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

#### **EBITA courant (Earnings Before Interest Taxes and Amortizations) :**

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

#### **Autres éléments non récurrents :**

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

#### **Cash-flow net disponible :**

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

#### **Endettement net ou dette nette :**

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

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

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

---

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

## ANNEXE 2

### CHIFFRE D'AFFAIRES PRO FORMA PAR TRIMESTRE EN 2023

<i>En millions d'euros</i>	<b>T1 2023</b>	<b>T2 2023</b>	<b>T3 2023</b>	<b>T4 2023</b>	<b>2023</b>
Teleperformance	2 006	1 954	1 989	2 053*	<b>8 002</b>
Majorel	541	527	536	526	<b>2 131</b>
<b>TOTAL PRO FORMA</b>	<b>2 547</b>	<b>2 481</b>	<b>2 525</b>	<b>2 579</b>	<b>10 132</b>

\* Chiffre d'affaires publié de Teleperformance au T4 2023 = 2 396 m€, incluant 2 mois d'activité de Majorel

---

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