

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance accélère son intégration digitale et élargit sa panoplie de services aux entreprises

Objectifs financiers 2022 révisés à la hausse

Digital Day, Santa Clara, Californie, États-Unis

Paris, 17 octobre, 2019 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, organise aujourd'hui à Santa Clara, au cœur de la Silicon Valley en Californie, aux États-Unis, son *Digital Day* (journée investisseurs). Ce communiqué de presse résume les moments forts de cette journée.

Leadership mondial, multiculturel, unique et reconnu sur son marché

- Présence dans 80 pays, 265 langues, 300 000 collaborateurs dans plus de 400 sites sur les cinq continents
- Plus de 850 clients dans de nombreux secteurs, incluant acteurs émergents en forte croissance et leaders mondiaux
- Implantation et développement sur de nouveaux territoires, notamment au Japon et en Afrique

Une stratégie *High Tech-High Touch* au service des clients

- Développement d'une équipe TAP™ (*Technology, Analytics, Process*) constituée de plus de 600 ingénieurs dédiés à l'intégration digitale et à la mise en œuvre de solutions RPA (*Robot Process Automation*)
- Une politique RH engageante pour la génération des milleniums, une architecture IT à la pointe, et déploiement de la discipline opérationnelle « Lean Six Sigma »
- Nouveau programme d'investissements dans la cybersécurité, confirmant le statut d'acteur de référence dans le domaine de la sécurité des personnes, des données et des systèmes d'information

Une organisation renforcée pour accélérer la transformation du groupe

- Nomination de Bhupender Singh, CEO de Teleperformance D.I.B.S., en charge de la transformation du groupe au niveau mondial recouvrant les solutions technologiques TAP™, la R&D, le marketing, le déploiement des méthodes Lean Six Sigma, l'IT et la sécurité des systèmes d'information du groupe
- Nomination d'Agustin Grisanti au poste de directeur des opérations des zones Ibero-LATAM et CEMEA
- Création d'un comité de direction générale élargi et féminisé (*Management Committee*) composé de 20 managers expérimentés et de nationalités variées

Objectifs financiers à moyen terme (2020-2022) révisés à la hausse

- Chiffre d'affaires d'au moins 6,5 milliards d'euros hors acquisitions en 2022, soit une croissance organique (à taux de change et périmètre constants) moyenne supérieure ou égale à + 7 % par an
- Chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros en 2022, en incluant des acquisitions ciblées dans les services à forte valeur ajoutée
- Progression moyenne du taux de marge EBITA d'au moins + 10 points de base par an sur la période
- Poursuite d'une génération soutenue de cash-flow net disponible

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré à cette occasion : « *Teleperformance est un leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client qui se transforme en élargissant sa panoplie de services aux entreprises*

Notre Digital Day est l'opportunité de présenter l'accélération de cette transformation pour mieux répondre aux besoins de nos clients tant dans le développement rapide de leur « e-business », que dans leur transformation digitale. Cette évolution concerne toutes les composantes de notre groupe : portefeuille de solutions, approche commerciale, stratégie d'exécution High Tech-High Touch, et organisation managériale.

Cette transformation s'appuie sur une présence mondiale unique dans son cœur de métier dans 80 pays, avec plus de 300 000 collaborateurs répartis dans plus de 400 sites, et servant en 265 langues et dialectes plus de 850 clients sur des secteurs très variés. Elle s'appuie également sur une forte capacité, avérée sur la dernière décennie, à délivrer une croissance rentable.

Cette transformation a franchi une étape importante avec l'acquisition de la société Intelenet en Inde, fin 2018, et la création concomitante des solutions Digital Integrated Business Service - D.I.B.S.. Le groupe a ainsi élargi son offre de services et est monté en gamme avec la création d'une offre solide de solutions de transformation digitale.

Cette transformation aujourd'hui s'accélère avec le déploiement mondial de ses solutions digitales (offre omnicanal, solutions TAP™, modèles prédictifs, automatisation et procédures) dans l'ensemble du groupe, qui se traduit notamment par une équipe de 600 ingénieurs dédiés, véritable facteur clef de différenciation. **Le groupe a lancé de nouvelles initiatives et optimise son organisation** pour réussir cette transformation et « faire mieux, plus simple et plus sûr, aller plus vite et être plus productif » au service des clients :

- **revue de la stratégie Go-To-Market** fondée sur une triple approche « gamme de services/secteur client/solutions digitales »
- **poursuite de l'expansion mondiale sur de nouveaux territoires** à fort potentiel pour mieux servir nos clients et en conquérir de nouveaux, notamment au Japon, et avec des projets de développement en Afrique dans les deux prochaines années
- **dans le cadre de notre stratégie High Tech-High Touch, lancement d'importants chantiers clefs** incluant de nouveaux investissements dans la sécurité des systèmes d'information (cybersécurité), ainsi que le déploiement de la discipline opérationnelle « Lean Six Sigma » pour tous les managers du groupe
- **renforcement de notre organisation managériale**, avec la nomination de Bhupender Singh, en charge de la transformation du groupe au niveau mondial, me rapportant directement, la nomination de Agustin Grisanti, directeur des opérations des zones Ibero-LATAM et CEMEA, ainsi que la création d'un comité de direction générale élargi et féminisé.

*Je suis convaincu que cette transformation pérennise notre success story fondée sur une croissance rentable, une diversification optimale des activités et du portefeuille clients et la résilience du modèle économique. **Nous relevons ainsi nos objectifs financiers à horizon 2022**, traduisant notre confiance dans la réalisation de nos ambitions grâce à nos clients, nos collaborateurs et nos actionnaires. »*

OBJECTIFS À MOYEN TERME (2020-2022)

Entre 2020 et 2022, fort de son approche commerciale structurée au niveau mondial, de son positionnement marché toujours plus axé sur les solutions de transformation digitale et de son organisation managériale renforcée, Teleperformance a pour ambition de poursuivre le développement de ses activités à un rythme supérieur à la croissance de son marché. Il relève ainsi ses objectifs sur la période et vise dorénavant un chiffre d'affaires d'au moins 6,5 milliards d'euros en 2022 hors acquisitions, avec une croissance moyenne de ses activités à données comparables supérieure ou égale à + 7 % par an. Parallèlement, dans le cadre de sa stratégie de développement centrée sur la montée en gamme de son offre de services, le groupe poursuivra des acquisitions ciblées, notamment dans les services spécialisés, avec un chiffre d'affaires additionnel compris entre 250 et 500 millions d'euros sur les trois prochaines années. Au total, le groupe a un objectif de chiffre d'affaires annuel 2022 d'environ 7 milliards d'euros.

L'accélération de la transformation de Teleperformance en un groupe de services aux entreprises en solutions digitales intégrées, combinée à la poursuite d'une gestion rigoureuse des coûts et d'une approche commerciale sélective, permet au groupe d'être confiant sur la poursuite d'une progression moyenne du taux de marge EBITA d'au moins + 10 points de base par an sur la période 2020-2022. Le groupe entend également poursuivre la génération d'un cash-flow soutenu.

[Information](#) : les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

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 de référence 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.

DOCUMENTATION

La présentation et l'enregistrement *webcast* de la journée investisseurs seront disponibles au cours des prochains jours sur le site web de Teleperformance (www.teleperformance.com).

AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Publication du chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2019 :	4 novembre 2019
Publication des résultats annuels 2019 :	26 février 2020

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : TEP FP), leader mondial de la gestion d'expérience client omnicanal externalisée, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans un grand nombre de secteurs. Ses services de relations clients, de support technique, d'acquisition de clients, de conseil et d'analyse de données, ses solutions digitales intégrées et autres services spécialisés à haute valeur ajoutée garantissent des interactions clients réussies reposant sur des procédures fiables, flexibles et intelligentes. La société a développé les normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur et utilise une technologie propriétaire d'apprentissage approfondi pour plus de flexibilité à l'échelle mondiale.

Les 300 000 collaborateurs du groupe répartis dans 80 pays prennent en charge des milliards de connexions chaque année dans 265 langues et améliorent l'expérience client lors de chaque interaction. En 2018, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 4 441 millions d'euros (5 256 millions de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar).

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com ; pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe

Simon Zaks – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

szaks@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

ANNEXE

Information : les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en 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 + 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.