

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2019

*Poursuite de l'accélération de la croissance de l'activité au 3<sup>ème</sup> trimestre 2019  
Relèvement des objectifs annuels 2019*

**PARIS, le 4 novembre 2019** – Teleperformance (Paris : TEP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année 2019 (1<sup>er</sup> juillet 2019 – 30 septembre 2019).

#### **Accélération de la croissance du chiffre d'affaires au 3<sup>ème</sup> trimestre**

- 3<sup>ème</sup> trimestre 2019 : 1 352 millions d'euros, + 13,5 % à données comparables\*
- 9 mois 2019 : 3 916 millions d'euros, + 11,5 % à données comparables\*

#### **Relèvement de l'objectif de croissance annuelle 2019**

- Croissance annuelle du chiffre d'affaires de l'ordre de + 10,0 % à données comparables\*, vs. une croissance « supérieure ou égale à + 8,5 % » auparavant
- Confirmation de la croissance de la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires : supérieure ou égale à 20 points de base\*\*

#### **Confirmation des objectifs financiers 2022**

- Croissance à données comparables\* moyenne supérieure ou égale à + 7 % par an sur la période 2020-2022
- 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 d'EBITA d'au moins + 10 points de base par an sur la période

\* À périmètre et changes constants

\*\* hors impact de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « Nous avons réalisé un excellent 3<sup>ème</sup> trimestre, avec une croissance organique de nos activités de près de + 14 % : c'est le trentième trimestre consécutif de croissance organique supérieure à + 5 %, et surtout la plus forte croissance trimestrielle jamais enregistrée depuis 7 ans. De nouveau cette année, nous relevons nos objectifs annuels 2019, confirmant ainsi notre capacité à croître à un rythme nettement plus élevé que celui de notre marché. Depuis le début de l'année, la croissance du chiffre d'affaires s'est accélérée pour nos deux activités, core services & D.I.B.S. et "services spécialisés". La dynamique est particulièrement forte sur le marché nord-américain et dans la zone ibérico-LATAM.

Cette accélération résulte de la mise en œuvre de la stratégie présentée le mois dernier, lors du Digital Day à Santa Clara, au cœur de la Silicon Valley, pour devenir un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées. Pour réussir cette transformation digitale avec et chez nos clients, nous réalisons des investissements clefs, notamment dans la cybersécurité et le développement d'équipes d'experts en automatisation et analyses de données, et nous renforçons notre organisation. Dans le cadre de cette stratégie de montée en gamme de l'offre de services, nous allons également poursuivre les acquisitions ciblées notamment dans nos activités "services spécialisés". Notre confiance dans la réussite de cette stratégie de transformation s'est traduite récemment par le relèvement de nos objectifs 2022. »

## CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE AU 30 SEPTEMBRE 2019

En millions d'euros	2019	2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<i>Taux de change moyen (9 mois)</i>	<b>1 € = 1,12 USD</b>	1 € = 1,20 USD		
9 mois	<b>3 916</b>	3 146	+ 11,5 %	+ 24,5 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	<b>1 352</b>	1 076	+ 13,5 %	+ 25,6 %

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2019 s'est élevé à 3 916 millions d'euros, soit une progression de + 11,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 24,5 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. Cet écart s'explique par un effet de change favorable (+ 65 millions d'euros), provenant notamment de l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et un effet périmètre positif (+ 337 millions d'euros) lié à la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

La croissance à données comparables sur les 9 premiers mois de l'année continue d'être soutenue par la forte progression des activités *core services & D.I.B.S.* sur l'ensemble des zones du groupe, notamment dans la zone ibérico-LATAM. Les activités « services spécialisés » restent bien orientées.

Le chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2019 s'est élevé à 1 352 millions d'euros, soit une croissance de + 13,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière, en accélération par rapport aux deux premiers trimestres. Outre le dynamisme des activités, en particulier l'accélération de la croissance des activités de la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP), le groupe bénéficie également d'une base de comparaison favorable sur le trimestre. À données publiées, la croissance s'est élevée à + 25,6 %, incluant un effet de change favorable et un effet de périmètre lié à la consolidation des activités ex-Intelenet.

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ<sup>(1)</sup>

En millions d'euros	9 mois 2019	9 mois 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>3 392</b>	<b>2 680</b>	<b>+ 12,3 %</b>	<b>+ 26,6 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 241	1 064	+ 7,0 %	+ 16,6 %
Zone ibérico-LATAM	983	848	+ 17,0 %	+ 15,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	786	692	+ 13,2 %	+ 13,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	382	76	+ 28,8 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>524</b>	<b>466</b>	<b>+ 6,9 %</b>	<b>+ 12,5 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 916</b>	<b>3 146</b>	<b>+ 11,5 %</b>	<b>+ 24,5 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>755</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T3 2019	T3 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 171</b>	<b>919</b>	<b>+ 14,0 %</b>	<b>+ 27,5 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	440	369	+ 12,0 %	+ 19,1 %
Zone ibérico-LATAM	338	285	+ 18,5 %	+ 18,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	266	237	+ 10,8 %	+ 12,3 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	127	27	+ 21,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>181</b>	<b>157</b>	<b>+ 10,7 %</b>	<b>+ 15,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 352</b>	<b>1 076</b>	<b>+ 13,5 %</b>	<b>+ 25,6 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>248</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

\*\* Activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

(1) Selon la nouvelle présentation de l'information sectorielle à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 ; cf. Annexe 3

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* des 9 premiers mois 2019 a atteint 3 392 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 12,3 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 26,6 %, en tenant compte notamment de la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

La croissance à données comparables des activités dans les zones ibérico-LATAM et anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) s'est accélérée tout au long des 9 premiers mois de l'année. La croissance des activités *core services & D.I.B.S.* est également soutenue sur la période par la poursuite de la bonne progression des activités enregistrée dans les zones Europe continentale & MEA et Inde & Moyen-Orient.

#### ○ Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Sur les 9 premiers mois 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 241 millions d'euros, en croissance de + 7,0 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 16,6 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et un effet périmètre résultant de la consolidation des activités ex-Intelenet.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 12,0 % à données comparables, poursuivant comme attendu son accélération par rapport aux deux premiers trimestres.

Les activités nord-américaines continuent de bénéficier de la dynamique commerciale positive retrouvée fin 2018 et de la diversification de leur portefeuille de clients. Le secteur de la santé poursuit sa croissance rapide grâce au déploiement de solutions de transformation digitale, notamment en matière de back-office, pour le compte de grands groupes d'assurance santé. Les autres secteurs clients les plus dynamiques sont le e-commerce, les services de transport et la logistique. Les

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)

secteurs de l'assurance, du divertissement, de l'industrie automobile et des biens à la consommation poursuivent leur rapide montée en puissance. Les activités *offshores* aux Philippines servant principalement le marché nord-américain sont bien orientées.

En Asie, la croissance demeure soutenue en Malaisie où le groupe poursuit son expansion avec la montée en puissance d'un deuxième hub multilingue ouvert récemment à Penang. Ce dynamisme traduit le succès rencontré par l'approche *high-tech, high-touch* des solutions de modération de contenu déployées pour le compte d'acteurs majeurs dans le domaine des réseaux sociaux.

La baisse des activités au Royaume-Uni se poursuit de façon moins prononcée qu'au 1<sup>er</sup> semestre dans un contexte économique toujours incertain.

#### o Zone ibérico-LATAM

Au cours des 9 premiers mois 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 983 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 17,0 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 15,9 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin. Sur le 3<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'élève à + 18,5 % à données comparables, en accélération par rapport aux deux premiers trimestres.

Les activités *nearshore* représentent un facteur important de croissance dans la zone : en Colombie, pour le compte d'acteurs importants de l'économie digitale, tels que ceux liés aux services de transport, et au Mexique, notamment dans les services financiers et la logistique.

En parallèle, les marchés domestiques en Colombie, au Mexique et en Argentine sont également dynamiques.

Le Portugal continue d'être une source importante de croissance de la zone. L'activité du groupe y bénéficie du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux, notamment dans le secteur du divertissement en ligne. Les services de transport et la logistique montent rapidement en puissance.

Enfin, le groupe enregistre au Brésil de bonnes performances dans les secteurs des services financiers et des transports.

#### o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Au cours des 9 premiers mois 2019, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 13,2 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 786 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 13,6 %. Au 3<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 10,8 % à données comparables.

Cette progression continue de reposer sur la très bonne performance de l'activité commerciale auprès de clients multinationaux et de clients locaux leaders et en forte croissance dans des secteurs très variés. Elle reflète également les capacités multilingues uniques du groupe pour servir un marché complexe pour cette zone.

Les secteurs internet, du divertissement en ligne, du e-commerce et des services aux collectivités demeurent les principaux moteurs de croissance de la zone. Les secteurs de l'automobile, des transports et de la logistique montent rapidement en puissance.

Par pays, l'activité reste principalement portée par la progression continue du chiffre d'affaires en Grèce (plateformes multilingues), en Europe de l'Est (Russie, Roumanie et Pologne) et en Turquie.

#### o Zone Inde & Moyen-Orient

Sur les 9 premiers mois 2019, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 382 millions d'euros. La croissance s'est élevée à + 28,8 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. Sur le 3<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 21,7 % à données comparables.

Cette bonne performance s'explique par la poursuite du développement à un rythme soutenu des activités de Teleperformance en Inde (TP India), notamment dans le secteur des services de transports et du voyage.

---

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)

Les activités d'ex-Intelenet sont consolidées depuis le 4<sup>ème</sup> trimestre 2018 et ne sont donc pas incluses dans la croissance organique de la zone sur les 9 premiers mois 2019. Ces activités continuent de progresser à un rythme satisfaisant sur une base proforma, et notamment sur le marché domestique indien.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Sur les 9 premiers mois 2019, la croissance s'est élevée à + 6,9 % à données comparables et à + 12,5 % à données publiées par rapport à la même période de l'exercice précédent. Les activités ont progressé de + 10,7 % à données comparables au 3<sup>ème</sup> trimestre, en nette accélération par rapport aux deux premiers trimestres.

La croissance du chiffre d'affaires des activités de LanguageLine Solutions s'est accélérée au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre, après une croissance revenue à un niveau normatif au cours du 1<sup>er</sup> semestre.

L'accélération de la croissance du chiffre d'affaires des activités de gestion des demandes de visas (TLSccontact) au 3<sup>ème</sup> trimestre confirme le retour à une croissance solide des activités au cours des deux premiers trimestres. L'activité continue de bénéficier de la progression satisfaisante des ventes de services à valeur ajoutée auprès des demandeurs de visas au Royaume-Uni. TLSccontact bénéficie également d'une base de comparaison favorable sur le trimestre.

## PERSPECTIVES

Fort de cette très bonne performance enregistrée au 3<sup>ème</sup> trimestre et en tenant compte d'une base de comparaison plus élevée au 4<sup>ème</sup> trimestre, Teleperformance relève son objectif de croissance annuelle de chiffre d'affaires pour 2019 : la croissance visée est désormais de l'ordre de + 10,0 % à données comparables, contre un objectif de croissance « supérieure ou égale à + 8,5 % » annoncé précédemment.

Par ailleurs, le groupe confirme son objectif de croissance de marge opérationnelle courante (EBITA courant sur chiffre d'affaires) supérieure ou égale à 20 points de base, hors impact positif de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le groupe demeure également confiant dans sa capacité à continuer à générer un bon niveau de cash-flow sur l'année, lui permettant de poursuivre sa stratégie dynamique de développement tout en respectant une discipline financière exemplaire.

## 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](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

**Lundi 4 novembre 2019 à 18h15 (heure de Paris) :**

Son enregistrement ainsi que le support de présentation seront accessibles sur le site internet de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)) - section Relations investisseurs / information trimestrielle, et en cliquant sur le lien suivant : <http://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr/communiqués-de-presse-et-documentation/information-trimestrielle>

-----  
Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)*

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Publication des résultats de l'exercice 2019 : mercredi 4 mars 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](http://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](mailto:investor@teleperformance.com)

#### MEDIA

##### Europe

Laurent Poinot – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[lpoinot@image7.fr](mailto:lpoinot@image7.fr) / [kallouis@image7.fr](mailto:kallouis@image7.fr)

#### MEDIA

##### Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

---

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)

## ANNEXES

### **ANNEXE 1 – APPLICATION DE LA NORME IFRS 16 CONTRAT DE LOCATION DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019**

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2019 ont été arrêtés selon les mêmes principes que ceux au 30 juin 2018, à l'exception de la norme IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location et qui a été appliquée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le groupe ayant appliqué cette norme selon la méthode rétrospective simplifiée, les comptes des exercices précédents ne sont pas retraités.

En application de la norme IFRS 16, tous les contrats de location sont désormais reconnus au bilan et calculés en actualisant les flux futurs de loyers prévus aux contrats de location. Cela donne lieu à la constatation à l'actif d'une immobilisation avec pour contrepartie un passif financier.

L'actif « droit d'utilisation » est amorti de manière linéaire sur la durée de vie estimée du contrat et la dette de location est augmentée de la charge d'intérêts et diminuée du montant des loyers décaissés.



**ANNEXE 2 – CHIFFRE D’AFFAIRES TRIMESTRIEL ET SUR 9 MOIS PAR ACTIVITÉ EN 2019**

En millions d’euros	9 mois 2019	9 mois 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>3 392</b>	<b>2 680</b>	+ 12,3 %	+ 26,6 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 241	1 064	+ 7,0 %	+ 16,6 %
Zone ibérico-LATAM	983	848	+ 17,0 %	+ 15,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	786	692	+ 13,2 %	+ 13,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	382	76	+ 28,8 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>524</b>	<b>466</b>	+ 6,9 %	+ 12,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>3 916</b>	<b>3 146</b>	<b>+ 11,5 %</b>	<b>+ 24,5 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>755</b>	<b>NA</b>	NA	NA

En millions d’euros	T3 2019	T3 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 171</b>	<b>919</b>	<b>+ 14,0 %</b>	<b>+ 27,5 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	440	369	+ 12,0 %	+ 19,1 %
Zone ibérico-LATAM	338	285	+ 18,5 %	+ 18,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	266	237	+ 10,8 %	+ 12,3 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	127	27	+ 21,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>181</b>	<b>157</b>	<b>+ 10,7 %</b>	<b>+ 15,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 352</b>	<b>1 076</b>	<b>+ 13,5 %</b>	<b>+ 25,6 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>248</b>	<b>NA</b>	NA	NA

En millions d’euros	T2 2019	T2 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 115</b>	<b>884</b>	<b>+ 11,8 %</b>	<b>+ 26,2 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	401	345	+ 6,1 %	+ 16,1 %
Zone ibérico-LATAM	329	288	+ 16,2 %	+ 14,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	257	225	+ 13,8 %	+ 14,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	129	26	+ 23,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>178</b>	<b>160</b>	<b>+ 6,3 %</b>	<b>+ 11,2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 293</b>	<b>1 044</b>	<b>+ 10,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>272</b>	<b>NA</b>	NA	NA

En millions d’euros	T1 2019	T1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 105</b>	<b>877</b>	<b>+ 11,1 %</b>	<b>+ 26,0 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	400	349	+ 2,8 %	+ 14,5 %
Zone ibérico-LATAM	316	275	+ 16,1 %	+ 14,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	263	229	+ 15,1 %	+ 14,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	126	23	+ 42,5 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>166</b>	<b>149</b>	<b>+ 3,7 %</b>	<b>+ 11,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 271</b>	<b>1 026</b>	<b>+ 9,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>235</b>	<b>NA</b>	NA	NA

\*\*activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

**Information :** - principe général de l’application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)  
 - définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)



## ANNEXE 3 – PRÉSENTATION DE L'INFORMATION SECTORIELLE

### Préambule : nouvelle présentation de l'organisation par zone géographique

Teleperformance a adopté depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 une nouvelle organisation de ses zones géographiques à la suite de l'acquisition en octobre 2018 de la société Intelenet. Cela a conduit à la création d'une nouvelle zone géographique, Inde et Moyen-Orient, et à la modification de l'information sectorielle du groupe.

### Synthèse des reclassements entre nouvelle et ancienne présentation de l'information sectorielle

Ancienne présentation par activité	Entités supprimées (-) vs. ancienne présentation	Entités rajoutées (+) vs. ancienne présentation	Nouvelle présentation par activité
<b>CORE SERVICES</b> Anglophone & Asie-Pacifique  Ibérico-LATAM Europe continentale & MEA	TP India	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK  INTELENET Guatemala INTELENET Poland	<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.</b> Anglophone & Asie-Pacifique  Ibérico-LATAM Europe continentale & MEA
<b>INTELENET</b>	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK INTELENET Guatemala INTELENET Poland	TP India PRAXIDIA*	Inde & Moyen-Orient
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	PRAXIDIA*		<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>

\* Praxidia a été rapprochée des activités Knowledge Services d'Intelenet basées en Inde

Par ailleurs, à la suite de l'acquisition d'Intelenet et la mise en œuvre de la stratégie de déploiement de ses expertises digitales à l'ensemble du groupe, les solutions « digitales » de Teleperformance sont désormais identifiées au sein de chacune des quatre zones géographiques des activités *core services* sous l'appellation D.I.B.S. (*Digital Integrated Business Solutions*).

Outre les activités de la zone Inde et Moyen-Orient, D.I.B.S. regroupe les activités de gestion de procédures métier ainsi que les solutions e-mail, chat et celles dédiées aux réseaux sociaux (modération de contenu) du groupe.

Cette présentation de l'information sectorielle reflète la nouvelle organisation du groupe mise en œuvre pour tenir compte de la montée en gamme des solutions et de la digitalisation de l'offre de Teleperformance visant à répondre toujours plus efficacement aux besoins des clients dans leur développement et leur transformation digitale.

**Répartition du chiffre d'affaires 2018 par trimestre et semestre par activité selon la nouvelle présentation**

	T1	T2	S1	T3	T4	S2	FY 2018
<i>En millions d'euros</i>							
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>877</b>	<b>884</b>	<b>1 761</b>	<b>919</b>	<b>1 135</b>	<b>2 054</b>	<b>3 815</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	349	345	694	369	434	803	1 498
Zone ibérico-LATAM	275	288	563	285	309	594	1 157
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	229	225	454	237	272	509	963
Zone Inde & Moyen-Orient**	23	26	49	27	121	148	197
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>149</b>	<b>160</b>	<b>309</b>	<b>157</b>	<b>160</b>	<b>317</b>	<b>626</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 026</b>	<b>1 044</b>	<b>2 070</b>	<b>1 076</b>	<b>1 295</b>	<b>2 371</b>	<b>4 441</b>
<b>*dont D.I.B.S.</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

\*\* activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

## ANNEXE 4 – 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.

---

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 4)