

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Chiffre d'affaires au 30 septembre 2021

Poursuite d'une forte croissance de l'activité et relèvement des objectifs annuels 2021

**PARIS, le 3 novembre 2021** – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, annonce son chiffre d'affaires pour le 3<sup>ème</sup> trimestre (1<sup>er</sup> juillet – 30 septembre) et les 9 premiers mois (1<sup>er</sup> janvier – 30 septembre) de l'exercice 2021.

#### Poursuite d'une forte croissance du chiffre d'affaires (CA)

- **9 mois 2021 :** 5 186 millions d'euros, + 31,0 % à données comparables\*
- **3<sup>ème</sup> trimestre 2021 :** 1 755 millions d'euros, + 20,8 % à données comparables\*
- **Dynamique commerciale soutenue portée par l'accélération de la digitalisation** du marché, notamment via les secteurs du e-commerce, de la logistique, des réseaux sociaux et du divertissement en ligne
- **Positionnement à valeur ajoutée renforcé auprès des gouvernements et des administrations**

#### Croissance solide et responsable

- Développement d'une organisation hybride performante et responsable, alliant télétravail et solutions sur site : le groupe compte **70 % de ses collaborateurs en télétravail à fin septembre**
- Teleperformance a été classé en octobre 2021 **dans le Top 25 mondial des meilleurs employeurs tous secteurs confondus par le magazine Fortune** en partenariat avec *Great Place to Work® (Fortune World's Best Workplaces list)*
- **Teleperformance s'engage en faveur du climat** : ses nouveaux objectifs ambitieux de réduction d'émissions carbone par employé, dont une réduction de 49 % d'ici à 2026 pour le scope 1 et 2, ont reçu en septembre 2021 **l'approbation de l'initiative Science Based Targets (SBTi)**

#### Relèvement de l'objectif annuel de croissance du CA et de marge en 2021

- Poursuite attendue d'un bon rythme de développement des activités au 4<sup>ème</sup> trimestre sur une base de comparaison élevée
- **Croissance annuelle du CA supérieure ou égale à + 20 % à données comparables\*** (contre un objectif précédent d'environ + 18 %)
- **Taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'environ 15 %** (contre un objectif précédent supérieur à 14,5 %)

\* à périmètre et changes constants

Le lecteur est invité à vérifier l'authenticité des communiqués de presse de Teleperformance avec l'application CertiDox. Plus d'informations sur [www.certidox.com](http://www.certidox.com)

Information : - définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 2)

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « Nos activités sur les 9 premiers mois de l'année ont enregistré une très forte croissance de plus de + 30 %. Cette performance dépasse de loin un simple retour à la dynamique de croissance d'avant la crise sanitaire et traduit la force de notre modèle d'affaires agile, pérenne et créateur de valeur pour nos clients, collaborateurs et actionnaires.

**La dynamique commerciale est particulièrement soutenue en Europe continentale et dans la zone ibérico-LATAM, où nous accompagnons de nombreux acteurs clefs de l'économie numérique ainsi que des grands groupes dans leur transformation digitale.** Teleperformance a également été actif dans les services d'assistance aux gouvernements dans le cadre de leurs campagnes sanitaires. Cette contribution s'est néanmoins réduite comme attendu au 3<sup>ème</sup> trimestre compte tenu de la large couverture vaccinale atteinte aujourd'hui. À l'exclusion de ces activités temporaires de soutien, la croissance organique du groupe sur 9 mois reste à un niveau élevé, proche de + 20 %, avec un rythme régulier par trimestre hors effets de base liés à la crise sanitaire.

**Cette croissance est également responsable, avec aujourd'hui environ 70 % de nos collaborateurs en télétravail, de nombreux emplois créés partout dans le monde et la poursuite du développement des meilleures pratiques ESG.** Deux engagements forts ont été mis à l'honneur récemment : envers les collaborateurs, avec notre classement dans le Top 25 mondial des meilleurs employeurs tous secteurs confondus élaboré par le magazine Fortune en partenariat avec Great Place to Work®, et en faveur du climat avec l'approbation de nos objectifs ambitieux de réduction des émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2026 par l'initiative Science Based Targets.

**Ces réalisations et le développement rapide de nos activités partout dans le monde nous permettent ainsi d'être confiants quant à l'avenir de Teleperformance et l'atteinte de nos objectifs financiers annuels en 2021.** Nous les relevons aujourd'hui à au moins + 20 % pour la croissance organique et environ 15 % pour la marge opérationnelle, des niveaux de performance annuelle records dans l'histoire du groupe. »

## CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE AU 30 SEPTEMBRE 2021

En millions d'euros	2021	2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
Taux de change moyen (9 mois)	<b>1 € = 1,20 USD</b>	1 € = 1,13 USD		
9 mois	<b>5 186</b>	4 088	+ 31,0 %	+ 26,8 %
3 <sup>ème</sup> trimestre	<b>1 755</b>	1 428	+ 20,8 %	+ 22,8 %

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois 2021 s'est élevé à 5 186 millions d'euros, soit une progression de + 31,0 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 26,8 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est défavorable (- 153 millions d'euros), essentiellement dû à la dépréciation du dollar US, des principales devises d'Amérique latine, de la roupie indienne et du peso philippin par rapport à l'euro. L'effet périmètre positif (+ 31 millions d'euros) est lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

La progression soutenue des activités, qui s'inscrit bien au-delà d'un simple retour à la dynamique de croissance d'avant crise, a reposé notamment sur la poursuite de la bonne dynamique commerciale des activités core services & D.I.B.S.. Fort d'un modèle économique hybride performant, alliant télétravail et solutions sur site, le groupe a bénéficié de l'accélération de la digitalisation du marché. Il a également renforcé son positionnement dans le secteur public avec notamment le déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements. Retraité de cet élément, la croissance

organique demeure forte, proche de + 20 % sur les 9 premiers mois 2021. Les activités « services spécialisés » ont également été bien orientées, portées par le dynamisme de LanguageLine Solutions et la reprise progressive des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact).

Le chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2021 s'est élevé à 1 755 millions d'euros, en croissance de + 20,8 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. À données publiées, le chiffre d'affaires progresse de + 22,8 %, la différence de croissance s'expliquant essentiellement par un effet périmètre lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Le trimestre est marqué comme attendu par la moindre contribution des contrats « d'assistance Covid » par rapport aux trimestres précédents compte tenu de la large couverture vaccinale atteinte aujourd'hui. Par ailleurs, la base de comparaison sur le trimestre est élevée et le sera davantage au 4<sup>ème</sup> trimestre, en raison du redressement rapide des activités au 2<sup>nd</sup> semestre de l'année dernière.

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	9 mois 2021	9 mois 2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>4 604</b>	<b>3 609</b>	<b>+ 32,2 %</b>	<b>+ 27,6 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 510	1 285	+ 22,2 %	+ 17,5 %
Zone ibérico-LATAM	1 370	1 111	+ 29,4 %	+ 23,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	1 404	916	+ 55,1 %	+ 53,3 %
Zone Inde**	320	297	+ 13,4 %	+ 7,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>582</b>	<b>479</b>	<b>+ 21,7 %</b>	<b>+ 21,3 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 186</b>	<b>4 088</b>	<b>+ 31,0 %</b>	<b>+ 26,8 %</b>

  

En millions d'euros	T3 2021	T3 2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 529</b>	<b>1 265</b>	<b>+ 20,8 %</b>	<b>+ 20,9 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	518	429	+ 19,6 %	+ 20,9 %
Zone ibérico-LATAM	475	400	+ 19,3 %	+ 18,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	427	333	+ 28,7 %	+ 28,2 %
Zone Inde**	109	103	+ 6,6 %	+ 5,9 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>226</b>	<b>163</b>	<b>+ 20,2 %</b>	<b>+ 38,0 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 755</b>	<b>1 428</b>	<b>+ 20,8 %</b>	<b>+ 22,8 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

\*\* Données des zones CEMEA et Inde en 2020 retraitées pro forma à la suite de l'intégration dans la zone CEMEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, précédemment classées dans la zone Inde & Moyen-Orient, intitulée Inde depuis

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

Le chiffre d'affaires des activités core services & D.I.B.S. des 9 premiers mois 2021 a atteint 4 604 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 32,2 % par rapport à l'an passé, une performance nettement supérieure à celle du marché. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 27,6 %, en raison

principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US, et dans une moindre mesure des principales devises d'Amérique latine et de la roupie indienne.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre, la croissance à données comparables des activités *core services & D.I.B.S.* s'est établie à + 20,8 %. La poursuite de la forte dynamique commerciale dans les zones CEMEA et ibérico-LATAM a été soutenue par l'accélération du développement de l'économie digitale, notamment dans les secteurs du e-commerce, de la logistique, des réseaux sociaux et du divertissement en ligne. La reprise des activités dans les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme s'est confirmée sur le trimestre. La croissance des activités a néanmoins été moins soutenue qu'au cours des deux trimestres précédents pour deux raisons techniques : moindre contribution des contrats « d'assistance Covid » comme attendu, notamment aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, compte tenu de la large couverture vaccinale atteinte aujourd'hui, et base de comparaison élevée en raison du redressement rapide des activités l'année dernière à partir du 3<sup>ème</sup> trimestre.

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

Au cours des 9 premiers mois 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 510 millions d'euros, en croissance de + 22,2 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 17,5 %, incluant un effet de change défavorable lié notamment à la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US. Au 3<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 19,6 % à données comparables.

Sur le marché nord-américain, les activités ont enregistré une croissance organique satisfaisante au cours des 9 premiers mois, avec une accélération progressive tout au long de la période soutenue notamment par l'*offshore* aux Philippines. La performance a été portée par les secteurs du e-commerce, du divertissement en ligne, de l'automobile et de l'électronique grand public. Les secteurs des services de restauration en ligne et de l'énergie montent rapidement en puissance. Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, durement touchés par la crise sanitaire, ont retrouvé une dynamique de croissance au 3<sup>ème</sup> trimestre, l'effet de base étant favorable sur le trimestre. La pénurie temporaire de main-d'œuvre sur le marché du travail domestique a pesé néanmoins sur la croissance. Elle pourrait cependant se réduire progressivement d'ici la fin de l'année avec l'arrêt des mesures de soutien à l'emploi mises en place durant la crise sanitaire.

Au Royaume-Uni, les activités ont progressé très rapidement. Le déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès du gouvernement s'est poursuivi au 3<sup>ème</sup> trimestre à un rythme plus modeste qu'au cours des trimestres précédents, comme attendu. La baisse de leur contribution devrait se poursuivre au 4<sup>ème</sup> trimestre. Dans les autres secteurs, l'activité du groupe a bénéficié au cours des 9 premiers mois d'une bonne dynamique commerciale, notamment l'électronique grand public et l'énergie.

En Asie, la poursuite de la croissance rapide de l'activité repose essentiellement sur la contribution de contrats récemment signés pour le compte de leaders mondiaux dans les secteurs des médias sociaux et du divertissement en ligne, notamment servis depuis les plateformes multilingues en Malaisie.

#### o Zone ibérico-LATAM

Au cours des 9 premiers mois 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 370 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 29,4 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 23,3 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du réal brésilien, du peso colombien, du peso argentin et du peso mexicain par rapport à l'euro.

Sur le 3<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 19,3 % à données comparables. La zone a maintenu un rythme de croissance élevé grâce au gain de nombreux contrats auprès des clients de l'économie digitale et au développement d'un modèle hybride performant, alliant télétravail et solutions sur site. Comme attendu, cette progression a été moins rapide qu'au cours des trimestres précédents compte tenu des effets de base liés à la crise sanitaire en 2020.

La progression des activités au cours des 9 premiers mois a notamment été soutenue en Colombie, dans les activités *nearshore* (Mexique, République dominicaine et Salvador) et en Argentine. Le Portugal a également progressé à un bon rythme grâce au dynamisme de ses plateformes multilingues servant des grands leaders mondiaux de l'économie digitale.

Dans l'ensemble de la zone, les secteurs du e-commerce, du divertissement en ligne, de l'électronique grand public et des services financiers ont été très dynamiques. L'activité dans les secteurs du voyage et de l'hôtellerie se redresse rapidement.

Enfin, les secteurs des services de restauration en ligne, de l'automobile et de la santé poursuivent leur montée en puissance.

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

Sur les 9 premiers mois 2021, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 55,1 % à données comparables par rapport à l'an passé, une performance nettement supérieure au marché, pour atteindre un chiffre d'affaires de 1 404 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 53,3 %, en raison principalement de la dépréciation de la livre turque et du rouble russe par rapport à l'euro.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 28,7 % à données comparables. Comme attendu, la croissance a été mécaniquement moins soutenue qu'au cours des trimestres précédents compte tenu d'une base de comparaison plus élevée sur la seconde partie de l'année en 2020. Elle s'explique par le redressement rapide des activités après le pic de la crise, et le démarrage des contrats des services d'assistance pour accompagner les gouvernements dans leur campagne de vaccination. Compte tenu de la progression rapide de la couverture vaccinale, la baisse de la contribution de ces contrats « d'assistance Covid » pourrait se poursuivre et peser sensiblement sur la croissance au 4<sup>ème</sup> trimestre.

La croissance a été par ailleurs soutenue par une activité très dynamique auprès des clients multinationaux, notamment dans les secteurs du e-commerce, de l'électronique grand public et de la logistique. C'est le cas sur les marchés francophone et germanophone, aux Pays-Bas, en Italie, ainsi qu'en Turquie, en Égypte, en Roumanie et en Russie. Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme ont retrouvé une dynamique de croissance au 3<sup>ème</sup> trimestre.

#### o **Zone Inde**

Au cours des 9 premiers mois 2021, les activités de la zone Inde ont généré un chiffre d'affaires de 320 millions d'euros, en progression de + 13,4 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 7,8 % à données publiées, la différence s'expliquant par un effet de change négatif lié à la dépréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro.

Sur le 3<sup>ème</sup> trimestre, la progression du chiffre d'affaires de + 6,6 % à données comparables a été moins rapide qu'au cours des trimestres précédents. La première partie de l'année avait bénéficié d'une base de comparaison particulièrement favorable compte tenu de la très forte dégradation de l'activité au pic de la crise l'année dernière. Les solutions de travail à domicile se maintiennent à un niveau élevé et concernent aujourd'hui près de 75 % des effectifs. Le groupe est soucieux de maintenir sur cette zone une croissance rentable et sélective dans un environnement de marché vaste et contrasté en termes de services à forte valeur ajoutée.

Sur les 9 premiers mois, les activités *offshore*, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée, ainsi que les activités domestiques, ont progressé à un bon rythme. Les premières ont notamment bénéficié du dynamisme des secteurs de l'électronique grand public, du divertissement en ligne et des services de restauration en ligne, les secondes de la montée en puissance de contrats dans les secteurs du e-commerce et de l'énergie.

#### ▪ **Les activités « services spécialisés »**

Au cours des 9 premiers mois 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 582 millions d'euros, en croissance de + 21,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 21,3 % à données publiées. Cette différence entre données comparables et données publiées s'explique par un effet de change défavorable lié à la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro et par un effet périmètre positif (+ 31 millions d'euros) lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021. Au 3<sup>ème</sup> trimestre, les activités sont en progression soutenue, de + 20,2 % à données comparables, malgré une base de comparaison devenue moins favorable.

La croissance du chiffre d'affaires de TLScontact retrouvée depuis le mois d'avril s'est poursuivie au 3<sup>ème</sup> trimestre. Elle repose sur un fort effet de base, le quasi-arrêt du trafic aérien ayant eu lieu en mars 2020, et une reprise encore modeste

à ce jour des voyages internationaux. Le redressement du chiffre d'affaires devrait se poursuivre au 4<sup>ème</sup> trimestre, mais son ampleur dépend de l'évolution de la situation sanitaire mondiale.

Sur les 9 premiers mois 2021, LanguageLine Solutions, principal contributeur et moteur de la croissance des activités, a progressé à un rythme soutenu. La croissance au 3<sup>ème</sup> trimestre a néanmoins été marquée par un effet de base moins favorable que lors des deux premiers trimestres, les activités dans le secteur santé aux États-Unis ayant été significativement affectées en 2020 par la crise en début d'année.

Les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord enregistrent une croissance soutenue sur les 9 premiers mois 2021, bénéficiant toujours d'une bonne dynamique commerciale durant la crise sanitaire.

## **PERSPECTIVES**

Fort de la très bonne performance enregistrée au cours des 9 premiers mois, Teleperformance relève ses objectifs annuels 2021 :

- croissance annuelle du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 20 % à données comparables, contre un objectif précédent de croissance d'environ + 18 % à données comparables ;
- taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'environ 15 % (contre un objectif précédent de marge supérieur à 14,5%).

L'activité du 4<sup>ème</sup> trimestre 2021 continuera de bénéficier de la très bonne dynamique commerciale et de l'accélération continue de la transformation digitale du groupe. La croissance trimestrielle tiendra compte néanmoins d'une base de comparaison élevée et d'une contribution attendue des services d'assistance auprès des gouvernements qui pourrait être moindre.

## **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 universel de référence 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**

**Mercredi 3 novembre 2021 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 financière trimestrielle, et en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr/communiqués-de-presse-et-documentation/information-financiere-trimestrielle>

## **AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE**

Publication des résultats de l'exercice 2021 : 17 février 2022

Chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 :

19 avril 2022

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées**, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de trois grandes familles de solutions à forte valeur ajoutée : la gestion de l'expérience client, les services de back-office et le conseil en processus métiers (*knowledge services*). Ces solutions digitales intégrées garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés reposant sur une approche intégrée *High Tech-High Touch* unique. Le groupe compte plus de 380 000 employés répartis dans 83 pays, qui prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur plus de 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer\**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'excellence.

En 2020, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 5 732 millions d'euros (6,5 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,14 dollar US) et un résultat net de 324 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, CAC Support Services, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie des indices Euronext Vigeo Eurozone 120, FTSE4Good et *Solactive Europe Corporate Social Responsibility* (anciennement *Ethibel Sustainability Excellence Europe*).

*\* Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.*

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

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

### MEDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

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

## ANNEXES

### ANNEXE 1 – CHIFFRE D’AFFAIRES TRIMESTRIEL ET SUR 9 MOIS PAR ACTIVITÉ EN 2021

En millions d'euros	9 mois 2021	9 mois 2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>4 604</b>	<b>3 609</b>	<b>+ 32,2 %</b>	<b>+ 27,6 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 510	1 285	+ 22,2 %	+ 17,5 %
Zone ibérico-LATAM	1 370	1 111	+ 29,4 %	+ 23,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	1 404	916	+ 55,1 %	+ 53,3 %
Zone Inde**	320	297	+ 13,4 %	+ 7,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>582</b>	<b>479</b>	<b>+ 21,7 %</b>	<b>+ 21,3 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 186</b>	<b>4 088</b>	<b>+ 31,0 %</b>	<b>+ 26,8 %</b>

En millions d'euros	T3 2021	T3 2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 529</b>	<b>1 265</b>	<b>+ 20,8 %</b>	<b>+ 20,9 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	518	429	+ 19,6 %	+ 20,9 %
Zone ibérico-LATAM	475	400	+ 19,3 %	+ 18,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	427	333	+ 28,7 %	+ 28,2 %
Zone Inde**	109	103	+ 6,6 %	+ 5,9 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>226</b>	<b>163</b>	<b>+ 20,2 %</b>	<b>+ 38,0 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 755</b>	<b>1 428</b>	<b>+ 20,8 %</b>	<b>+ 22,8 %</b>

En millions d'euros	T2 2021	T2 2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 539</b>	<b>1 165</b>	<b>+ 37,8 %</b>	<b>+ 32,1 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	484	425	+ 20,7 %	+ 14,0 %
Zone ibérico-LATAM	454	355	+ 33,5 %	+ 27,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	495	299	+ 68,1 %	+ 65,7 %
Zone Inde**	106	86	+ 29,9 %	+ 22,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>180</b>	<b>142</b>	<b>+ 37,6 %</b>	<b>+ 26,5 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 719</b>	<b>1 307</b>	<b>+ 37,7 %</b>	<b>+ 31,5 %</b>

En millions d'euros	T1 2021	T1 2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 536</b>	<b>1 179</b>	<b>+ 39,7 %</b>	<b>+ 30,3 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	508	431	+ 26,6 %	+ 17,7 %
Zone ibérico-LATAM	442	356	+ 37,4 %	+ 24,1 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	481	284	+ 72,8 %	+ 69,5 %
Zone Inde**	105	108	+ 6,7 %	- 2,5 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>+ 10,1 %</b>	<b>+ 1,4 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 712</b>	<b>1 352</b>	<b>+ 35,9 %</b>	<b>+ 26,6 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

\*\* Données des zones CEMEA et Inde en 2020 retraitées pro forma à la suite de l'intégration dans la zone CEMEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, précédemment classées dans la zone Inde & Moyen-Orient, intitulée Inde depuis



## ANNEXE 2

### 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.