

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

- Croissance record en 2021 : croissance du chiffre d'affaires + 25,7 % à données comparables<sup>(1)</sup> et du résultat net part du groupe + 71,9 %
- Objectif de chiffre d'affaires du plan 2017-2022 atteint avec un an d'avance : plus de 7 milliards d'euros
- Perspectives 2022 : poursuite d'une croissance organique solide et supérieure au marché, et amélioration continue du taux de marge opérationnelle
- Nouvel objectif moyen terme de chiffre d'affaires supérieur à 10 milliards d'euros (2025)

**PARIS, le 17 février 2022** – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des services associés, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés et sociaux pour l'exercice 2021. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

### Croissance record sur l'année et très bonne dynamique de l'activité au 4<sup>ème</sup> trimestre

- Chiffre d'affaires (CA) : 7 115 millions d'euros, + 24,1 % à données publiées
- Croissance organique<sup>(1)</sup> : + 25,7 %<sup>(2)</sup> sur l'année et + 13,3 %<sup>(2)</sup> au 4<sup>ème</sup> trimestre
- EBITA courant : 1 071 millions d'euros, + 45,7 %, soit un taux de marge sur CA inédit de 15,1 %, +230 pb
- Résultat net pdg : 557 millions d'euros, + 71,9 %
- Cash-flow net disponible : 661 millions d'euros, + 35,7 %
- Dividende par action : 3,30 €<sup>(3)</sup>, + 37,5 % vs. 2020

### Développements clés

- **Croissance organique portée par la poursuite de l'accélération de la digitalisation du marché** : les acteurs du secteur digital représentent aujourd'hui près de 50 %<sup>(4)</sup> du portefeuille clients du groupe
- **Croissance externe active et ciblée**, avec l'acquisition de Health Advocate en juin 2021 dans les services spécialisés, dans le domaine de la santé aux États-Unis, et l'acquisition de Senture en décembre 2021 dans les services aux administrations aux États-Unis, illustrant la stratégie de verticalisation renforcée par secteur client et par région

### Croissance responsable

- **Création nette de 30 000 emplois<sup>(5)</sup>** sur l'année et développement d'une organisation hybride performante et responsable, alliant télétravail et solutions sur site : le groupe compte environ 70 % de ses effectifs en télétravail
- **Certification Best Employer** obtenue aujourd'hui dans 60 pays couvrant 98 % des effectifs du groupe et classement dans le **Top 25 mondial des meilleurs employeurs par le magazine Fortune** en partenariat avec *Great Place to Work*®
- **Objectifs atteints en faveur de l'environnement**, avec une baisse de l'empreinte carbone par ETP<sup>(6)</sup> de 15 % en 2021
- **Objectifs atteints en faveur de la diversité**, avec un taux de féminisation du comité de direction générale en hausse à 30 %

### Perspectives 2022

- Croissance organique récurrente du chiffre d'affaires supérieure à + 10 % (hors impact des contrats d'assistance Covid)
- Baisse de la contribution des contrats d'assistance Covid
- Croissance organique du chiffre d'affaires supérieure à + 5 %
- Marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires en hausse de 30 pb
- Poursuite des acquisitions ciblées, créatrices de valeur et visant à renforcer ses activités à forte valeur ajoutée

### Nouveaux objectifs financiers 2025

- Chiffre d'affaires supérieur à 10 milliards d'euros à périmètre constant
- Contribution additionnelle de chiffre d'affaires provenant d'acquisitions ciblées pour 1 à 2 milliards d'euros
- Taux de marge d'EBITA sur chiffre d'affaires de 16 %

(1) À données comparables : périmètre et changes constants (2) + 16,5 % sur l'année et + 11,4 % au 4<sup>ème</sup> trimestre hors impact des contrats d'assistance Covid (3) Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 14 avril 2022. Le détachement du coupon interviendrait le 26 avril 2022 pour une mise en paiement le 28 avril 2022 (4) Rapporté au chiffre d'affaires core services & D.I.B.S. hors contrats d'assistance Covid en 2021 (5) hors acquisitions (6) Employé équivalent temps plein

## CHIFFRES CLÉS

| En millions d'euros   | 2021<br>€1=US\$ 1,18 | 2020<br>€1=US\$ 1,14 | Variation       |
|---|----------------------|----------------------|-----------------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>   | <b>7 115</b>         | <b>5 732</b>         | <b>+ 24,1 %</b> |
| À données comparables   |                      |                      | <b>+ 25,7 %</b> |
| À données comparables hors impact des contrats d'assistance Covid |                      |                      | <b>+ 16,5 %</b> |
| <b>EBITDA courant</b>   | <b>1 478</b>         | <b>1 128</b>         | <b>+ 31,0 %</b> |
| % CA  | 20,7 %               | 19,7 %               |                 |
| <b>EBITA courant</b>  | <b>1 071</b>         | <b>735</b>           | <b>+ 45,7 %</b> |
| % CA  | 15,1 %               | 12,8 %               |                 |
| <b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>                               | <b>869</b>           | <b>555</b>           |                 |
| <b>Résultat net - Part du groupe</b>                              | <b>557</b>           | <b>324</b>           | <b>+ 71,9 %</b> |
| <b>Résultat net dilué par action (euros)</b>                      | <b>9,36</b>          | <b>5,52</b>          | <b>+ 69,6%</b>  |
| <b>Dividende par action (euros)</b>                               | <b>3,30*</b>         | <b>2,40</b>          | <b>+ 37,5%</b>  |
| <b>Cash-flow net disponible</b>                                   | <b>661</b>           | <b>487</b>           | <b>+ 35,7%</b>  |

\* Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 14 avril 2022

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « **L'année écoulée a permis à Teleperformance d'établir de nouveaux records de croissance** et de démontrer la force de son modèle d'affaires ainsi que l'agilité de son organisation dans près de 90 pays sur un marché en transformation et en forte croissance. Le chiffre d'affaires a progressé de près de + 26 % à données comparables et a passé le cap des 7 milliards d'euros, un objectif atteint avec un an d'avance. Fort d'une progression de ses marges de 230 points de base et d'une bonne maîtrise du coût de son développement, Teleperformance a réalisé un résultat net en hausse de plus de + 70 %, une dynamique inégalée sur les dix dernières années. Cette très bonne performance reflète notre positionnement de partenaire privilégié de très nombreux acteurs clés de l'économie numérique et de grands groupes dans leur transformation digitale, ainsi que des administrations du monde entier.

**L'année a été également marquée par une croissance externe active et ciblée avec deux acquisitions importantes aux États-Unis, qui s'inscrivent parfaitement dans la stratégie de spécialisation par secteur client et par pays de Teleperformance.** Elles améliorent le profil de croissance et de rentabilité du groupe, accroissent son positionnement sur des activités à forte valeur ajoutée et sont toutes deux créatrices de valeur pour les actionnaires. L'acquisition en juin 2021 de Health Advocate a renforcé les activités « services spécialisés » dans le domaine de la gestion de la santé. L'acquisition de Senture en décembre 2021 a pour sa part conforté la présence du groupe dans le secteur clé des services aux administrations et aux citoyens.

**La croissance du groupe est non seulement soutenue mais aussi responsable, avec aujourd'hui près de 420 000 collaborateurs dans le monde, dont environ 70 % en télétravail, 30 000 emplois nets créés en 2021, et la poursuite du développement des meilleures pratiques ESG.** Notre engagement envers nos collaborateurs a été notamment distingué par notre classement en septembre 2021 dans le Top 25 mondial des meilleurs employeurs, élaboré par le magazine Fortune en partenariat avec Great Place to Work®. Ce classement récompense le nombre record de 60 pays certifiés Best Employer couvrant près de 100 % de nos effectifs. Notre engagement en faveur de l'environnement s'est traduit par une baisse de notre empreinte carbone par employé de 15 % et la priorité donnée à la diversité a permis d'atteindre un taux de féminisation du comité de direction générale de 30 %, en hausse par rapport à 2020.

**La croissance organique du chiffre d'affaires à deux chiffres au 4<sup>ème</sup> trimestre, sur une base de comparaison particulièrement élevée, préfigure la poursuite d'une croissance soutenue en 2022.** Fort de son développement commercial toujours dynamique et de sa transformation agile, Teleperformance devrait sur l'année en cours continuer de développer ses activités à un bon rythme et accroître ses marges d'une manière significative. Nous entendons poursuivre nos acquisitions ciblées, créatrices de valeur, pour nous renforcer sur des activités à forte valeur ajoutée.

**L'objectif de Teleperformance est de devenir en 2025 le leader mondial incontesté des services aux clients des entreprises et aux citoyens pour les administrations, combinant les ressources humaines, les solutions digitales et l'intégration omnicanal sur tous les secteurs majeurs du marché.** Le groupe bénéficie d'atouts forts pour réussir : une forte crédibilité sur son marché avec une expérience de plus de 40 ans dans la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée et une couverture géographique mondiale inégalée. Forts de notre stratégie différenciante de transformation digitale High Touch-High Tech et de verticalisation renforcée au service de nos clients, nous visons en 2025 un chiffre d'affaires supérieur à 10 milliards d'euros à périmètre constant, une amélioration continue des marges et la poursuite d'opérations de croissance externe. »

## ACTIVITÉ 2021

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires de l'année 2021 s'est élevé à 7 115 millions d'euros, soit une progression de + 25,7 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 24,1 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est défavorable (- 123 millions d'euros), dû notamment à la dépréciation, essentiellement au cours du 1<sup>er</sup> semestre, du dollar US, des principales devises d'Amérique latine, de la roupie indienne, du peso philippin et de la livre turque par rapport à l'euro. L'effet périmètre positif (+ 64 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 s'inscrit bien au-delà d'un simple retour à la dynamique de croissance d'avant crise, comme l'illustre la forte croissance organique de + 16,5 % hors impact des contrats d'assistance Covid en 2021. Elle 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 la poursuite de l'accélération de la digitalisation du marché.

Il a par ailleurs renforcé sur l'année son positionnement dans le secteur public avec notamment le déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements (« contrats Covid »).

Les activités « services spécialisés » ont également été bien orientées, portées par la poursuite du dynamisme de LanguageLine Solutions et la reprise progressive des activités de gestion des demandes de visa (TLScontakt), bien que plus modestement qu'attendu en fin d'année en raison de l'impact de la propagation du variant Omicron sur les déplacements internationaux.

Le chiffre d'affaires du 4<sup>ème</sup> trimestre 2021 s'est élevé à 1 930 millions d'euros, en croissance de + 13,3 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. À données publiées, le chiffre d'affaires progresse de + 17,4 %, la différence de croissance s'expliquant par un effet périmètre lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021 et par un effet de change favorable résultant essentiellement de l'appréciation du dollar américain, de la livre sterling et du peso argentin par rapport à l'euro. La baisse de la contribution des contrats Covid au 4<sup>ème</sup> trimestre a été moins prononcée qu'attendu en raison des besoins d'accompagnement supplémentaires liés à la propagation rapide du variant Omicron. La croissance organique retraitée de l'impact des contrats d'assistance Covid a atteint toutefois + 11,4 % au 4<sup>ème</sup> trimestre 2021, en dépit d'une base de comparaison défavorable résultant de la forte accélération de la progression des activités sur la même période l'an passé.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

| En millions d'euros                      | 2021         | 2020         | Variation             |                    |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------------|
|  |              |              | À données comparables | À données publiées |
| <b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>     | <b>6 295</b> | <b>5 080</b> | <b>+ 26,5 %</b>       | <b>+ 23,9 %</b>    |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)  | 2 101        | 1 791        | + 19,3 %              | + 17,3 %           |
| Zone ibérico-LATAM                       | 1 879        | 1 538        | +26,2 %               | + 22,2 %           |
| Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)** | 1 876        | 1 343        | + 40,9 %              | + 39,7 %           |
| Zone Inde**                              | 439          | 408          | + 11,1 %              | + 7,7 %            |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>              | <b>820</b>   | <b>652</b>   | <b>+ 19,6 %</b>       | <b>+25,8 %</b>     |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>7 115</b> | <b>5 732</b> | <b>+ 25,7 %</b>       | <b>+ 24,1 %</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 le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* au cours de l'année 2021 a atteint 6 295 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 26,5 % 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 + 23,9 %, 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, de la roupie indienne et de la livre turque.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, la croissance à données comparables des activités *core services & D.I.B.S.* s'est établie à + 13,1 %. Les zones CEMEA et ibérico-LATAM ont continué de bénéficier d'une forte dynamique commerciale. Elle a été soutenue par la poursuite de 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. Dans les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, la reprise progressive des activités tout au long de l'année s'est confirmée au dernier trimestre.

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

Au cours de l'année 2021, le chiffre d'affaires de la zone s'est élevé à 2 101 millions d'euros, en croissance de + 19,3 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 17,3 %, incluant un effet de change défavorable lié notamment à la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US au cours des 9 premiers mois. Au 4<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 12,5 % à données comparables.

Sur le marché nord-américain, les activités ont enregistré une croissance organique satisfaisante en 2021. Son accélération progressive tout au long de la période a été soutenue notamment par l'*offshore* aux Philippines. Les secteurs de l'assurance, du divertissement en ligne, de l'automobile et de l'électronique grand public expliquent cette performance. Les secteurs des services de restauration en ligne et de l'énergie montent rapidement en puissance. La dynamique de croissance des secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, durement touchés par la crise sanitaire, s'est progressivement accélérée au 2<sup>nd</sup> semestre.

Au Royaume-Uni, les activités ont progressé très rapidement sur l'année, soutenues notamment par la contribution des contrats d'assistance Covid, bien qu'en réduction progressive tout au long de l'année, comme attendu au regard de la couverture vaccinale atteinte dans le pays en fin d'année. Leur contribution devrait être limitée en 2022. Dans les autres secteurs, la bonne dynamique commerciale s'est en revanche accélérée à la fin de l'année, notamment dans la santé, les biens de consommation 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 et depuis l'Indonésie.

○ **Zone ibérico-LATAM**

Au cours de l'année 2021, le chiffre d'affaires de la zone s'est élevé à 1 879 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 26,2 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 22,2 % 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 4<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 18,3 % à données comparables. Les activités de la zone ont continué de progresser rapidement grâce à la contribution de nombreux contrats dans les secteurs de l'économie digitale et au maintien d'un modèle hybride performant, alliant télétravail et solutions sur site. Comme attendu, cette progression a été moins rapide au 2<sup>nd</sup> semestre compte tenu des effets de base liés à la crise sanitaire en 2020.

La croissance des activités en 2021 a notamment été soutenue en Colombie, au Pérou, 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 notamment 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 continue de se redresser rapidement. Enfin, les secteurs des services de restauration en ligne, de l'automobile et de la santé poursuivent leur montée en puissance rapide.

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

Au cours de l'année 2021, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 40,9 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 1 876 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 39,7 %, en raison principalement de la dépréciation de la livre turque et du rouble russe par rapport à l'euro.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 10,7 % 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. Elle s'explique par le redressement rapide des activités après le pic de la crise en 2020, et la moindre contribution des contrats d'assistance Covid, notamment aux-Pays-Bas. Le niveau de contribution de ces contrats demeure incertain sur l'ensemble de l'année 2022, notamment à partir du 2<sup>e</sup> trimestre, car très dépendant de l'évolution de la situation sanitaire.

Dans les autres secteurs, la croissance a été soutenue par une activité très dynamique auprès des clients multinationaux, notamment dans le e-commerce, la logistique et les biens de consommation. C'est le cas sur les marchés francophone et germanophone, en Italie, ainsi qu'en Turquie, en Égypte, en Roumanie et en Russie. La dynamique de croissance dans les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme s'est progressivement accélérée tout au long du 2<sup>nd</sup> semestre.

### o Zone Inde

Au cours de l'année 2021, les activités de la zone Inde ont généré un chiffre d'affaires de 439 millions d'euros, en progression de + 11,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 7,7 % 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 4<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 5,5 % à données comparables, en accélération par rapport au trimestre précédent malgré la base de comparaison plus élevée.

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.

En 2021, les activités *offshore*, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée, ont notamment bénéficié du dynamisme du secteur de l'électronique grand public ainsi que du développement rapide des secteurs du divertissement en ligne et des services de restauration en ligne. La croissance satisfaisante des activités domestiques, notamment au 2<sup>nd</sup> semestre, s'explique par la montée en puissance de contrats dans les secteurs du e-commerce et de l'énergie.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

Au cours de l'année 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 820 millions d'euros, en croissance de + 19,6 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 25,8 % 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 (+ 64 millions d'euros) lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021. Au 4<sup>ème</sup> trimestre, les activités restent en progression soutenue, de + 14,5 % à données comparables, malgré une base de comparaison moins favorable.

Le chiffre d'affaires de TLScontakt a retrouvé une dynamique de croissance depuis le mois d'avril. Elle repose sur un fort effet de base résultant du quasi-arrêt du trafic aérien en mars 2020 et sur une reprise progressive des voyages internationaux, bien que plus limitée qu'attendu en fin d'année en raison de la progression rapide du variant Omicron. Le redressement du chiffre d'affaires devrait se poursuivre en 2022, mais son ampleur dépendra fortement de l'évolution de la situation sanitaire mondiale.

En 2021, LanguageLine Solutions, principal contributeur et moteur de la croissance des activités, a progressé à un rythme élevé, notamment dans le secteur de la santé qui génère plus de la moitié du chiffre d'affaires de la société, grâce à une approche commerciale très dynamique. Au 2<sup>nd</sup> semestre, la croissance a néanmoins été marquée par un effet de base moins favorable qu'au 1<sup>er</sup> semestre, les activités dans le secteur de la santé aux États-Unis ayant été affectées en 2020 par la crise en début d'année.

Les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord enregistrent une croissance soutenue en 2021, notamment les activités domestiques, et bénéficient toujours d'une bonne dynamique commerciale.

## RÉSULTATS 2021

L'EBITDA courant s'est élevé à 1 478 millions d'euros en 2021, en croissance de + 31,0 % par rapport à la même période l'an passé.

L'EBITA courant a atteint 1 071 millions d'euros contre 735 millions d'euros l'an passé, soit une croissance de + 45,7 %. Le taux de marge s'est élevé à 15,1 % en 2021 contre 12,8 % l'an passé, traduisant une rentabilité nettement supérieure à celle d'avant crise (14,3 % en 2019). Cela s'explique principalement par un fort levier opérationnel résultant de la progression très rapide du chiffre d'affaires, la non-réurrence des dépenses liées à la gestion de la crise sanitaire supportées au 1<sup>er</sup> semestre 2020, ainsi que la discipline en matière de gestion des coûts. Par activité et par zone, ce sont les marges des zones CEMEA et Inde qui ont enregistré les plus fortes progressions. Les premières ont bénéficié de la forte croissance des activités d'assistance Covid et les secondes du programme d'arrêt des contrats moins rentables achevé fin 2020 ainsi que d'un effet de base très favorable, le début de la crise sanitaire ayant particulièrement perturbé l'organisation de la force de travail du groupe en Inde.

### RÉSULTAT OPÉRATIONNEL PAR ACTIVITÉ

#### EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

|  | 2021          | 2020**        |
|--|---------------|---------------|
| <i>En millions d'euros</i>               |               |               |
| <b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>     | <b>824</b>    | <b>561</b>    |
| <b>% CA</b>                              | <b>13,1 %</b> | <b>11,0 %</b> |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)  | 171           | 128           |
| % CA                                     | 8,1 %         | 7,2 %         |
| Zone ibérico-LATAM                       | 249           | 179           |
| % CA                                     | 13,3 %        | 11,6 %        |
| Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)** | 258           | 125           |
| % CA                                     | 13,7 %        | 9,3 %         |
| Zone Inde**                              | 80            | 62            |
| % CA                                     | 18,2 %        | 15,3 %        |
| Holdings                                 | 66            | 67            |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>              | <b>247</b>    | <b>174</b>    |
| <b>% CA</b>                              | <b>30,2 %</b> | <b>26,8 %</b> |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>1 071</b>  | <b>735</b>    |
| <b>% CA</b>                              | <b>15,1 %</b> | <b>12,8 %</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 le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

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

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 824 millions d'euros en 2021 contre 561 millions d'euros en 2020. La rentabilité est en forte progression avec un taux de marge de 13,1 % contre 11,0 % l'an passé et est supérieure à son niveau d'avant la crise sanitaire (2019).

L'essentiel de la progression des marges a été enregistré au 1<sup>er</sup> semestre en raison d'un effet de base très favorable, le pic de la crise sanitaire sur la même période en 2020 ayant eu un fort impact négatif sur la rentabilité. En conséquence, le groupe a bénéficié d'un fort levier opérationnel lié à une croissance très soutenue, notamment dans les zones ibérico-Latam, CEMEA et Inde. Le maintien d'une croissance satisfaisante au 2<sup>nd</sup> semestre malgré un effet de base moins favorable et la stricte discipline en matière de gestion des coûts tout au long de l'année ainsi que le développement du modèle efficient de télétravail

ont permis au groupe de maintenir les marges à un bon niveau sur la 2<sup>nd</sup>e partie de l'année. Par ailleurs, le renforcement du dollar par rapport à l'euro au 2<sup>nd</sup> semestre a eu un effet « mix » de conversion favorable sur les marges, une part significative des activités de services spécialisés étant réalisée aux États-Unis.

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

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 171 millions d'euros en 2021 contre 128 millions d'euros à la même période l'an passé. Le taux de marge s'établit à 8,1 % contre 7,2 % l'an passé.

Malgré un contexte d'inflation salariale lié à la désorganisation temporaire du marché du travail aux États-Unis à la suite de la crise sanitaire, la rentabilité des activités domestiques a progressé, notamment au 2<sup>nd</sup> semestre. Le déploiement du télétravail et la rationalisation liée des sites du groupe dans le pays expliquent cette évolution. Par ailleurs, le développement à un bon rythme des activités *offshore* aux Philippines contribue à la progression de la rentabilité sur cette zone.

Au Royaume-Uni, alors que le marché du travail est également tendu, l'EBITA reste en hausse significative avec la croissance soutenue des services d'assistance Covid et la montée en puissance de nombreux nouveaux contrats. Le développement rapide des activités *offshore* en Afrique du Sud, bien qu'encore limitées, a eu un impact positif sur la rentabilité de la zone.

En Asie-Pacifique, la rentabilité a continué de s'améliorer grâce essentiellement à la forte croissance des activités en Indonésie et en Malaisie.

#### o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 249 millions d'euros en 2021 contre 179 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge est ressorti à 13,3 % contre 11,6 % l'an passé.

La progression des marges de la zone a été soutenue par la croissance rapide de l'activité. Parmi les principaux contributeurs à cette bonne performance, le Mexique, le Portugal, le Brésil, l'Espagne, et les activités *nearshore* au Salvador.

Les solutions *offshore* sur cette zone ont représenté une bonne alternative pour de nombreux clients du groupe pour faire face à la désorganisation du marché du travail aux États-Unis.

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

En 2021, l'EBITA courant de la zone Europe continentale & MEA s'est élevé à 258 millions d'euros contre 125 millions d'euros l'an dernier, soit un taux de marge de 13,7 % contre 9,3 % l'an passé.

Le déploiement significatif et rapide des services d'assistance Covid aux Pays-Bas, en France et en Allemagne a contribué à la très bonne progression des marges.

Cette dynamique a également été portée par les bonnes performances des activités du groupe sur le marché italien - activités domestiques et *nearshore* en Albanie - ainsi que par la croissance des activités en Égypte et en Turquie.

#### o Zone Inde

La zone Inde a enregistré un EBITA courant de 80 millions d'euros en 2021 contre 62 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'est ainsi établi à 18,2 %, contre 15,3 % en 2020.

La progression de la marge d'EBITA des activités en Inde s'explique principalement par la hausse soutenue de l'activité au 1<sup>er</sup> semestre liée à un effet de base très favorable, le début de la crise sanitaire en 2020 dans un environnement complexe ayant perturbé l'organisation de la force de travail et la structure de coût du groupe dans le pays.

Le redressement de la rentabilité des activités domestiques au 1<sup>er</sup> semestre résultait aussi de l'achèvement du programme d'arrêt des contrats moins rentables fin 2020.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 247 millions d'euros en 2021 contre 174 millions d'euros l'an passé, soit un taux de marge de 30,2 %, contre 26,8 % l'an passé.

La rentabilité de TLScontact avait été très dégradée au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 en raison de la base de comparaison très défavorable, les restrictions des déplacements et les fermetures des frontières étant intervenues à partir de mars 2020. Elle s'est stabilisée au cours du mois d'avril 2021, avec la reprise très modeste de l'activité et le bénéfice des mesures de réduction de coûts mises en place rapidement l'an passé. TLScontact est ainsi redevenu profitable comme attendu au 2<sup>nd</sup> semestre sur des niveaux de volume encore en deçà de ceux enregistrés avant la crise sanitaire.

Le taux de marge de LanguageLine Solutions, déjà élevé, se maintient à un très bon niveau sur l'année porté par la croissance soutenue de l'activité et l'efficacité de son modèle d'affaires reposant sur 100 % de ses interprètes en télétravail. Son approche commerciale très dynamique et l'évolution favorable de son mix d'activité avec le développement rapide de ses solutions vidéo contribuent à la solidité de sa rentabilité.

Health Advocate est consolidé dans le groupe pour la première fois au 2<sup>nd</sup> semestre et contribue pleinement à la hausse du taux de marge des services spécialisés sur l'année.

## **AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTAT**

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 869 millions d'euros contre 555 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 111 millions d'euros, contre 104 millions d'euros l'an passé ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 87 millions d'euros, contre 37 millions d'euros l'année précédente. Cette forte progression reflète la hausse importante du cours de l'action Teleperformance retenu dans les plans pour le calcul de la charge.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 94 millions d'euros, contre 88 millions d'euros l'an passé. Il inclut une charge non récurrente de 11 millions d'euros liée au remboursement anticipé d'un placement privé en dollars américains (USPP). Cette opération de refinancement permettra de réaliser d'importantes économies de frais financiers sur les prochaines années. Retraité de cette charge exceptionnelle, le coût de l'endettement financier est en recul.

La charge d'impôt s'est établie à 218 millions d'euros. Le taux d'imposition apparent moyen du groupe est de 28,1 % contre 30,6 % l'année précédente. Le taux de l'an passé, supérieur au niveau normatif, avait été affecté par des pertes de valeur de goodwill et d'un effet mix défavorable lié à la croissance soutenue des activités dans des pays où l'imposition est plus élevée.

Le résultat net part du groupe s'élève à 557 millions d'euros contre 324 millions d'euros l'an passé, soit une croissance de + 71,9 %. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 9,36 euros en 2020, contre 5,52 euros en 2020.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 14 avril 2022, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2021 à 3,30 euros par action contre 2,40 euros versé au titre de l'exercice 2020. Le dividende proposé correspond à un taux de distribution de 35 %.

## **FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE**

Le cash-flow net disponible après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 661 millions d'euros contre 487 millions d'euros l'an passé, soit une hausse de + 35,7 %.

La variation du BFR du groupe a généré un emploi de 75 millions d'euros en 2021, contre une ressource de 14 millions d'euros l'an passé, cette dernière provenant notamment du décalage de certaines charges sociales lié à la crise sanitaire.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 229 millions d'euros, soit 3,2 % du chiffre d'affaires, contre 254 millions d'euros en 2020 (4,4 % du chiffre d'affaires). Cette diminution reflète le niveau élevé du déploiement des solutions de télétravail (environ 70 % des effectifs du groupe à fin 2021), le nombre modéré d'ouvertures de nouveaux sites, en Amérique latine surtout (cf infra – développements clés du groupe), et un certain nombre de fermetures, notamment aux États-Unis et en Inde.

Après mise en paiement des dividendes pour un montant de 141 millions d'euros et le financement des acquisitions de Health Advocate et de Senture pour un montant total de 929 millions d'euros, l'endettement net s'est élevé à 2 656 millions d'euros au 31 décembre 2021. Le ratio d'endettement net sur EBITDA ressort ainsi à 1,80x et 1,75x en proforma (hors acquisition Senture).

La solidité financière du groupe a été saluée en novembre 2021 par l'agence de rating S&P avec l'attribution de la note « BBB » - *Investment grade* - assortie d'une perspective stable, contre « BBB- » précédemment.

## DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE EN 2021

### ▪ Développement de l'implantation mondiale et déploiement du télétravail

En 2021, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial dans un contexte de crise sanitaire encore très présente et aux perspectives incertaines. Le groupe continue de déployer le télétravail à travers sa solution *TP Cloud Campus (TPCC)* au niveau mondial et réorganise ses sites existants.

Les ouvertures de sites restent limitées, avec moins de 5 000 nouveaux postes de travail créés en 2021 (vs. 23 000 créés en 2019 avant crise), essentiellement en Amérique latine (Colombie, Guatemala et Honduras), en Afrique du Sud qui sert le marché britannique, et dans une moindre mesure en Égypte et en Russie.

Teleperformance compte aujourd'hui environ 70 % de collaborateurs en télétravail partout dans le monde contre moins de 5 % avant la crise sanitaire. Le groupe déploie au niveau mondial *TP Cloud Campus (TPCC)*, une solution *cloud* intégrée, au service des collaborateurs et du management, de gestion à distance de l'expérience client. Elle est aujourd'hui utilisée dans 54 pays contre 32 pays fin 2020.

### ▪ Certifications *Best Employer* : 60 pays certifiés et distingués

Pour Teleperformance, le bien-être de ses collaborateurs est une priorité au niveau mondial. Le groupe compte, au 31 décembre 2021, 60 pays certifiés « employeurs de premier plan » par des experts indépendants tels que *Great Place to Work®*. Ces certifications couvrent 98 % des collaborateurs du groupe dans le monde contre 87 % fin 2020 (26 pays certifiés) et 70 % fin 2019 (22 pays certifiés).

Ces nombreuses certifications ont permis à Teleperformance d'avoir 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)*.

### Liste des pays certifiés par activité et par zone :

- 10 pays certifiés dans la zone EWAP : Canada, Chine, États-Unis, Indonésie, Japon, Malaisie, Philippines, Royaume-Uni, Singapour et Thaïlande ;
- 29 pays certifiés dans la zone CEMEA : Albanie, Allemagne, Arabie saoudite, Bosnie Herzégovine, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Finlande, France, Grèce, Italie, Kosovo, Lituanie, Macédoine du Nord, Madagascar, Maroc, Nigeria, Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Roumanie, Russie, Suède, Suisse, Suriname, Togo, Tunisie, Turquie et Ukraine ;
- 15 pays certifiés dans la zone ibérico-LATAM : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Espagne, Guatemala, Guyana, Honduras, Mexique, Nicaragua, Pérou, Portugal et République dominicaine ;
- Activités domestiques et *offshore* certifiées en Inde ;
- 25 pays certifiés pour les activités « services spécialisés », dont 5 spécifiques à ces activités : Algérie, Biélorussie, Ghana, Kenya et Liban.

### ▪ Acquisition de *Health Advocate*

Teleperformance a finalisé le 22 juin 2021 l'acquisition de *Health Advocate*, un acteur majeur aux États-Unis des services aux entreprises en solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion de la santé des consommateurs.

Avec cette acquisition, Teleperformance renforce ses activités « services spécialisés » et son leadership dans les solutions à forte valeur ajoutée. Il consolide également sa position dans le secteur de la santé aux États-Unis, marché à fort potentiel, où il est déjà bien présent dans les domaines de l'expérience client et des solutions d'interprétariat en ligne développées par LanguageLine Solutions.

Fondé en 2001 et basé à Plymouth Meeting, en Pennsylvanie, Health Advocate réalisait au moment de l'annonce de l'acquisition fin 2020 un chiffre d'affaires annuel de 140 millions de dollars US et un EBITDA ajusté de 50 millions de dollars US, soit une marge de 36 %.

Health Advocate est intégré dans le périmètre de consolidation de Teleperformance depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

#### ▪ **Acquisition de Senture**

**Le groupe a acquis le 28 décembre 2021 la société Senture**, un acteur majeur des services externalisés (*business process outsourcing*) aux administrations aux États-Unis. Cette acquisition renforce l'offre de Teleperformance dans les services d'assistance aux citoyens déjà existante aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Europe continentale, au Moyen-Orient, en Asie et en Afrique, ainsi que le profil financier du groupe.

Fondé en 2003, basé à London dans le Kentucky, et fort d'un chiffre d'affaires de 195 millions de dollars US en 2021, Senture dispose d'un modèle unique de solutions domestiques d'assistance aux citoyens, en parfaite adéquation avec les exigences des administrations aux États-Unis.

Senture est intégré dans le périmètre de consolidation de Teleperformance depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## **PERSPECTIVES**

#### ▪ **Objectifs financiers 2022 :**

La croissance organique du chiffre d'affaires à deux chiffres enregistrée au 4<sup>ème</sup> trimestre 2021, malgré une base de comparaison particulièrement élevée, préfigure la poursuite d'une croissance soutenue en 2022. Fort de son développement commercial toujours dynamique et de sa transformation agile, Teleperformance a posé les objectifs annuels suivants :

- croissance organique récurrente du chiffre d'affaires supérieure à + 10 % (hors impact des contrats d'assistance Covid) ;
- baisse de la contribution des contrats d'assistance Covid ;
- croissance organique du chiffre d'affaires supérieure à + 5 % ;
- marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires en hausse de 30 pb ;
- intégration de la société Senture à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 ;
- poursuite des acquisitions ciblées, créatrices de valeur et visant à renforcer ses activités à forte valeur ajoutée.

#### ▪ **Objectifs financiers 2025 :**

L'objectif de Teleperformance est de devenir en 2025 le leader mondial incontesté des services aux clients des entreprises et aux citoyens pour les administrations. Le groupe bénéficie d'atouts forts pour réussir : une forte crédibilité sur son marché avec une expérience de plus de 40 ans dans la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée dans de nombreux secteurs clients et une couverture géographique mondiale inégalée. Pour saisir toutes les opportunités de son marché en forte croissance et en pleine mutation, Teleperformance mène une stratégie différenciante de transformation digitale *High Touch-High Tech* et de verticalisation renforcée au service de ses clients. Le groupe s'est fixé les objectifs 2025 suivants :

- chiffre d'affaires supérieur à 10 milliards d'euros à périmètre constant ;
- contribution additionnelle de chiffre d'affaires provenant d'acquisitions ciblées pour 1 à 2 milliards d'euros ;
- taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires de 16 %.

-----

## 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

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/20220217\\_1/](https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20220217_1/)

Toute la documentation relative aux résultats annuels 2021 est disponible sur le site <http://www.teleperformance.com> dans l'espace suivant : <https://www.teleperformance.com/fr-fr/investisseurs/publications-events/publications-financieres/>

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

|  |               |
|--|---------------|
| Chiffre d'affaires du 1 <sup>er</sup> trimestre 2021 : | 19 avril 2022 |
| Assemblée générale :                                   | 14 avril 2022 |
| Détachement du dividende :                             | 26 avril 2022 |
| Mise en paiement du dividende :                        | 28 avril 2022 |

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP)**, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des services associés, 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 solutions digitales intégrées qui garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés, reposant sur une approche intégrée *High Touch-High Tech* unique. Près de 420 000 collaborateurs répartis dans 88 pays 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 2021, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 7 115 millions d'euros (8,4 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar US) et un résultat net de 557 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 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, de l'indice EURO STOXX 50 ESG depuis 2020, de l'indice MSCI Europe ESG Leaders depuis 2019 et de l'indice FTSE4Good depuis 2018.

\* *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)

### MÉDIA

#### Europe

Karine Allouis – Leslie Jung-Isenwater –

Laurent Poinot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

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

### MÉDIA

#### 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 PAR ACTIVITÉ ET PAR TRIMESTRE**

|  | T4 2021      | T4 2020      | Variation             |                    |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------------|
| <i>En millions d’euros</i>               |              |              | À données comparables | À données publiées |
| <b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>     | <b>1 691</b> | <b>1 471</b> | <b>+ 13,1 %</b>       | <b>+ 15,0 %</b>    |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)  | 591          | 506          | + 12,5 %              | + 16,8 %           |
| Zone ibérico-LATAM                       | 509          | 427          | + 18,3 %              | + 19,2 %           |
| Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)** | 472          | 427          | + 10,7 %              | + 10,5 %           |
| Zone Inde**                              | 119          | 111          | + 5,5 %               | + 7,6 %            |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>              | <b>239</b>   | <b>173</b>   | <b>+ 14,5 %</b>       | <b>+ 38,2 %</b>    |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>1 930</b> | <b>1 644</b> | <b>+ 13,3 %</b>       | <b>+ 17,4 %</b>    |

  

|  | T3 2021      | T3 2020      | Variation             |                    |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------------|
| <i>En millions d’euros</i>               |              |              | 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>    |

  

|  | T2 2021      | T2 2020      | Variation             |                    |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------------|
| <i>En millions d’euros</i>               |              |              | 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>    |

  

|  | T1 2021      | T1 2020      | Variation             |                    |
|--|--------------|--------------|-----------------------|--------------------|
| <i>En millions d’euros</i>               |              |              | 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 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

|  | 2021         | 2020         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>  | <b>7 115</b> | <b>5 732</b> |
| Autres produits de l'activité  | 10           | 9            |
| Charges de personnel   | -4 810       | -3 846       |
| Charges externes   | -811         | -741         |
| Impôts et taxes  | -26          | -26          |
| Dotations aux amortissements   | -220         | -205         |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions   | -111         | -104         |
| Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel | -13          | -13          |
| Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués   | -174         | -175         |
| Pertes de valeur des goodwill  |              | -37          |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions   | -87          | -37          |
| Autres produits (charges) d'exploitation   | -4           | -2           |
| <b>Résultat opérationnel</b>   | <b>869</b>   | <b>555</b>   |
| Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie  | 8            | 4            |
| Coût de l'endettement financier brut   | -56          | -45          |
| Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location                          | -41          | -45          |
| <b>Coût de l'endettement financier net</b>   | <b>-89</b>   | <b>-86</b>   |
| Autres produits (charges) financiers   | -5           | -2           |
| <b>Résultat financier</b>  | <b>-94</b>   | <b>-88</b>   |
| <b>Résultat avant impôt</b>  | <b>775</b>   | <b>467</b>   |
| Impôts sur les résultats   | -218         | -143         |
| <b>Résultat net après impôt</b>  | <b>557</b>   | <b>324</b>   |
| <b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>   | <b>557</b>   | <b>324</b>   |
| Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle                         |              |              |
| <b>Résultat de base par action (en €)</b>  | <b>9.49</b>  | <b>5.52</b>  |
| <b>Résultat dilué par action (en €)</b>  | <b>9.36</b>  | <b>5.52</b>  |

## BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

| <b>ACTIF</b>   | <b>31.12.2021</b> | <b>31.12.2020</b> |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Actifs non courants</b>                             |                   |                   |
| Goodwill   | 2 892             | 2 106             |
| Autres immobilisations incorporelles                   | 1 289             | 951               |
| Droit d'utilisation des actifs loués                   | 626               | 620               |
| Immobilisations corporelles                            | 592               | 569               |
| Instruments dérivés sur emprunts                       | 10                |                   |
| Autres actifs financiers                               | 59                | 53                |
| Impôts différés  | 66                | 45                |
| <b>Total actifs non courants</b>                       | <b>5 534</b>      | <b>4 344</b>      |
| <b>Actifs courants</b>                                 |                   |                   |
| Actifs impôts exigibles                                | 87                | 105               |
| Créances clients                                       | 1 580             | 1 307             |
| Autres actifs courants                                 | 226               | 197               |
| Autres actifs financiers                               | 46                | 75                |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie                | 837               | 996               |
| <b>Total actifs courants</b>                           | <b>2 776</b>      | <b>2 680</b>      |
| <b>TOTAL ACTIF</b>                                     | <b>8 310</b>      | <b>7 024</b>      |
|  |                   |                   |
| <b>PASSIF</b>  | <b>31.12.2021</b> | <b>31.12.2020</b> |
| <b>Capitaux propres</b>                                |                   |                   |
| Capital  | 147               | 147               |
| Prime d'émission                                       | 575               | 575               |
| Réserves de conversion                                 | -101              | -386              |
| Autres réserves groupe                                 | 2 536             | 2 073             |
| <b>Capitaux propres part du groupe</b>                 | <b>3 157</b>      | <b>2 409</b>      |
| Participations ne conférant pas le contrôle            | 0                 | 0                 |
| <b>Total capitaux propres</b>                          | <b>3 157</b>      | <b>2 409</b>      |
| <b>Passifs non courants</b>                            |                   |                   |
| Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi | 33                | 30                |
| Obligations liées aux contrats de location             | 515               | 512               |
| Autres passifs financiers                              | 2 270             | 2 196             |
| Impôts différés  | 296               | 236               |
| <b>Total passifs non courants</b>                      | <b>3 114</b>      | <b>2 974</b>      |
| <b>Passifs courants</b>                                |                   |                   |
| Provisions   | 83                | 63                |
| Dettes d'impôts  | 127               | 114               |
| Fournisseurs   | 280               | 227               |
| Autres passifs courants                                | 831               | 675               |
| Obligations liées aux contrats de location             | 172               | 162               |
| Autres passifs financiers                              | 546               | 400               |
| <b>Total passifs courants</b>                          | <b>2 039</b>      | <b>1 641</b>      |
| <b>TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES</b>       | <b>8 310</b>      | <b>7 024</b>      |

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

| Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle                   | Notes | 2021          | 2020        |
|---|-------|---------------|-------------|
| Résultat net après impôt - Part du groupe                             |       | 557           | 324         |
| Résultat participation ne conférant pas le contrôle                   |       |               |             |
| Charges (produits) d'impôts comptabilisés                             |       | 218           | 143         |
| Charges d'intérêts financiers nets                                    |       | 33            | 34          |
| Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location |       | 41            | 45          |
| Charges (produits) sans effet sur la trésorerie                       |       | 595           | 608         |
| Impôt décaissé  |       | -228          | -179        |
| <b>Marge brute d'autofinancement</b>                                  |       | <b>1 216</b>  | <b>975</b>  |
| <b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>                      |       | <b>-75</b>    | <b>14</b>   |
| <b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>                      |       | <b>1 141</b>  | <b>989</b>  |
| <b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>        |       |               |             |
| Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles            |       | -232          | -258        |
| Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie |       | -929          |             |
| Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles                |       | 3             | 4           |
| Remboursement de prêts  |       |               | 1           |
| <b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>                    |       | <b>-1 158</b> | <b>-253</b> |
| <b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>          |       |               |             |
| Acquisition/cession de titres d'autocontrôle                          |       | 6             |             |
| Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées           |       |               | -1          |
| Dividendes versés aux actionnaires de la société mère                 |       | -141          | -141        |
| Intérêts financiers versés  |       | -33           | -37         |
| Décaissements relatifs aux actifs loués                               |       | -218          | -212        |
| Augmentation des dettes financières                                   |       | 1 134         | 1 333       |
| Remboursement des dettes financières                                  |       | -921          | -1 103      |
| <b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>          |       | <b>-173</b>   | <b>-161</b> |
| <b>Variation de trésorerie</b>  |       | <b>-190</b>   | <b>575</b>  |
| <b>Incidence des variations de change et reclassements</b>            |       | <b>32</b>     | <b>9</b>    |
| <b>Trésorerie à l'ouverture</b>                                       |       | <b>993</b>    | <b>409</b>  |
| <b>Trésorerie à la clôture</b>  |       | <b>835</b>    | <b>993</b>  |

## ANNEXE 3 – GLOSSAIRE (INDICATEURS ALTERNATIFS DE PERFORMANCE)

### Variation du chiffre d'affaires à données comparables :

Variation du chiffre d'affaires à taux de change et périmètre constants, soit [chiffre d'affaires de l'année (N) - chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N) - chiffre d'affaires des acquisitions au taux de l'année (N)] / chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N).

|   |              |
|---|--------------|
| <b>Chiffre d'affaires 2020</b>                | <b>5 732</b> |
| Effet de change                               | -123         |
| Chiffre d'affaires à taux de change constants | 5 609        |
| Croissance à données comparables              | 1 442        |
| Effet de périmètre                            | 64           |
| <b>Chiffre d'affaires 2021</b>                | <b>7 115</b> |

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

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

|  | 2021         | 2020         |
|--|--------------|--------------|
| <b>Résultat opérationnel</b>   | <b>869</b>   | <b>555</b>   |
| Dotations aux amortissements   | 220          | 205          |
| Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués   | 174          | 175          |
| Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel | 13           | 13           |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions   | 111          | 104          |
| Perte de valeur de goodwill  | -            | 37           |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions   | 87           | 37           |
| Autres produits (charges) d'exploitation   | 4            | 2            |
| <b>EBITDA courant</b>  | <b>1 478</b> | <b>1 128</b> |

### 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).

|  | 2021         | 2020       |
|--|--------------|------------|
| <b>Résultat opérationnel</b>                         | <b>869</b>   | <b>555</b> |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions | 111          | 104        |
| Perte de valeur de goodwill                          | -            | 37         |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions   | 87           | 37         |
| Autres produits (charges) d'exploitation             | 4            | 2          |
| <b>EBITA courant</b>                                 | <b>1 071</b> | <b>735</b> |

**Autres éléments non récurrents :**

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

**Cash-flow net disponible :**

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

|   | 2021         | 2020       |
|---|--------------|------------|
| <b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>            | <b>1 141</b> | <b>989</b> |
| Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles | -232         | -258       |
| Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles     | 3            | 4          |
| Remboursement de prêts                                      | -            | 1          |
| Décaissements relatifs aux actifs loués                     | -218         | -212       |
| Intérêts financiers versés/reçus                            | -33          | -37        |
| <b>Cash-flow net disponible</b>                             | <b>661</b>   | <b>487</b> |

**Endettement net ou dette nette :**

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

|   | 31.12.2021   | 31.12.2020   |
|---|--------------|--------------|
| <b>Passifs non courants*</b>                                |              |              |
| Passifs financiers  | 2 270        | 2 196        |
| <b>Passifs courants*</b>                                    |              |              |
| Passifs financiers  | 546          | 400          |
| <b>Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)</b> | <b>687</b>   | <b>674</b>   |
| <b>Instruments dérivés sur emprunts</b>                     | <b>-10</b>   | <b>-</b>     |
| <b>Trésorerie et équivalents</b>                            | <b>-837</b>  | <b>-996</b>  |
| <b>Endettement net ou dette nette</b>                       | <b>2 656</b> | <b>2 274</b> |

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

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

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