



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Croissance soutenue des activités au 1<sup>er</sup> trimestre 2022

- Croissance totale du chiffre d'affaires de + 14,6 % : croissance organique\* soutenue (+ 6,5 %), sur une base de comparaison élevée, et croissance externe active et ciblée
- Croissance organique retraitée d'éléments non récurrents\*\* : + 11,1 %
- Objectifs annuels 2022 confirmés

**PARIS, le 19 avril 2022** – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des services associés à haute valeur ajoutée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1<sup>er</sup> trimestre (1<sup>er</sup> janvier – 31 mars) de l'exercice 2022.

#### Chiffre d'affaires (CA) au 1<sup>er</sup> trimestre 2022

- **Chiffre d'affaires : 1 962 millions d'euros**
  - + 14,6 % à données publiées
  - + 6,5 % à données comparables
  - + 11,1 % à données comparables hors impact de l'évolution des contrats d'assistance Covid

#### Croissance soutenue et responsable

- **Forte dynamique commerciale** portée par l'accélération de la digitalisation du marché, notamment dans l'univers des médias sociaux et des services financiers, et le redressement du secteur du voyage
- Impact attendu sur le trimestre de la baisse de la contribution des activités d'assistance aux gouvernements dans leur campagne de vaccination (« contrats d'assistance Covid »)
- **Croissance externe active et ciblée**, avec l'impact des acquisitions aux États-Unis de Health Advocate en juin 2021 dans le domaine de la santé et de Senture en décembre 2021 dans les services aux administrations
- **Signature d'un partenariat mondial de 6 millions de dollars US avec l'UNICEF** visant à renforcer les programmes d'éducation dédiés aux enfants en Inde et aux Philippines, et à contribuer au fonds d'urgence de l'agence dans le monde, en particulier en Ukraine

#### Objectifs annuels 2022 confirmés

- Croissance organique hors impact des contrats d'assistance Covid supérieure à + 10 %
- Croissance organique 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

\* À périmètre et changes constants

\*\* À périmètre et changes constants et hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid

---

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

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

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « *Ce début d'année est très prometteur pour réussir une nouvelle année de croissance. Malgré un effet de base particulièrement exigeant au premier trimestre et un contexte macroéconomique perturbé par la guerre en Ukraine, nous avons enregistré une croissance organique soutenue de notre chiffre d'affaires, à + 6,5 %, soit + 11,1 % retraitée de la baisse attendue de la contribution des contrats d'assistance Covid. Nous avons bénéficié d'une forte dynamique commerciale, notamment dans la zone ibérico-LATAM et en Inde, sur un marché en transformation rapide et en forte croissance. Les récentes acquisitions stratégiques de Health Advocate et de Senture aux États-Unis ont par ailleurs contribué significativement au développement du groupe sur le trimestre. Enfin, nous avons récemment fortement limité nos engagements en Russie, où notre exposition reste inférieure à 1 % de notre chiffre d'affaires.*

*Forts de ce premier trimestre encourageant, et en dépit d'un environnement global de plus en plus déstabilisé, nous confirmons nos objectifs annuels 2022, notamment une croissance organique supérieure à + 5 % et supérieure à + 10 % hors impact des contrats d'assistance Covid. Nous restons par ailleurs engagés à poursuivre des acquisitions ciblées visant à renforcer nos activités à forte valeur ajoutée.*

*Dans un environnement marqué par de nouvelles crises avec des populations devenues très vulnérables, nous avons été fiers d'annoncer récemment la signature d'un partenariat avec l'UNICEF pour soutenir l'éducation des enfants et contribuer au fonds d'urgence de l'agence dans le monde. Ce partenariat de 6 millions de dollars US permettra d'améliorer les programmes d'éducation en Inde et aux Philippines et d'apporter une aide d'urgence en cas de catastrophes dans le monde. À ce titre, nous avons déjà effectué un premier don de 500 000 dollars US à l'UNICEF pour soutenir son action en Ukraine. Nous avons aussi soutenu l'action de la Croix-Rouge en Ukraine avec une contribution équivalente. »*

-----

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

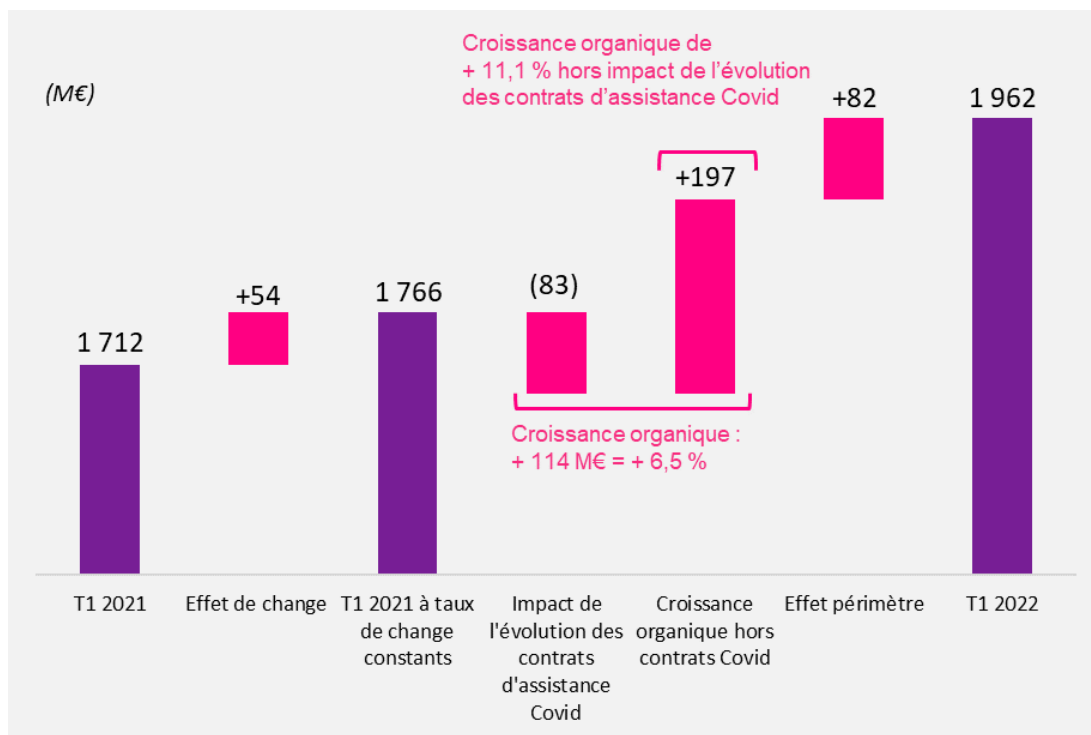
## CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2022	2021	Variation	
			À données comparables	À données publiées
Taux de change moyen	1 € = 1,12 USD	1 € = 1,20 USD		
<b>1<sup>er</sup> trimestre</b>	<b>1 962</b>	1 712	+ 6,5 %	+ 14,6 %

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 s'est élevé à 1 962 millions d'euros, soit une progression de + 6,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 14,6 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est favorable (+ 54 millions d'euros), dû principalement à l'appréciation du dollar US et, dans une moindre mesure, de la livre sterling, du real brésilien et de la roupie indienne par rapport à l'euro. L'effet périmètre positif (+ 82 millions d'euros) est lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Health Advocate depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021 et de Senture depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La croissance organique enregistrée sur ce trimestre est particulièrement soutenue au regard de l'impact attendu de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid en 2022 par rapport à 2021 (- 83 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre). Retraité de cet impact non récurrent, la croissance organique s'établit à + 11,1 %. Elle reflète la très bonne dynamique commerciale des activités *core services & D.I.B.S.* portée par l'accélération de la digitalisation du marché, dans l'univers des réseaux sociaux notamment, et le redressement de certains secteurs qui avaient souffert pendant la crise sanitaire tels que l'hôtellerie et les agences de voyages en ligne. Les activités « services spécialisés » affichent également une progression soutenue, portée notamment par la forte croissance des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact) qui bénéficient sur le trimestre d'une base de comparaison très favorable et dont les volumes continuent de se redresser progressivement.

### ▪ Analyse de la croissance du chiffre d'affaires au 1<sup>er</sup> trimestre 2022



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

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	T1 2022	T1 2021	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 711</b>	<b>1 536</b>	<b>+ 5,4 %</b>	<b>+ 11,4 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	599	508	+ 1,8 %	+ 18,1 %
Zone ibérico-LATAM	525	442	+ 16,2 %	+ 18,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	459	481	- 3,5 %	- 4,7 %
Zone Inde	128	105	+ 17,1 %	+ 21,6 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>251</b>	<b>176</b>	<b>+ 15,5 %</b>	<b>+ 42,2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 962</b>	<b>1 712</b>	<b>+ 6,5 %</b>	<b>+ 14,6 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 a atteint 1 711 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 5,4 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 11,4 %, en raison principalement de l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro et, dans une moindre mesure, de l'appréciation de la livre sterling, du real brésilien et de la roupie indienne par rapport à l'euro. L'impact sur le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* de la consolidation de Senture dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022 s'est élevé à + 50 millions d'euros.

Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid, la croissance organique des activités *core services & D.I.B.S.* a progressé à deux chiffres. Elle a été soutenue par la poursuite de l'accélération du développement de l'économie digitale, notamment dans les secteurs des médias sociaux, du divertissement et des services de restauration en ligne. Par ailleurs, les secteurs des services financiers, de la santé et de l'automobile ont progressé rapidement. L'accélération de la dynamique de croissance des secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, durement touchés par la crise sanitaire, s'est poursuivie dans toutes les zones.

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

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 s'est élevé à 599 millions d'euros, en croissance de + 1,8 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 18,1 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation du dollar US et de la livre sterling par rapport à l'euro et un effet périmètre lié à la consolidation de Senture dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La croissance des activités sur le marché nord-américain a confirmé un regain de dynamisme enregistré au second semestre de l'année dernière tant sur le marché domestique qu'aux Philippines (*offshore*). Les secteurs du divertissement en ligne, des services financiers et de la santé ont progressé à un bon rythme, et le redressement des secteurs de l'hôtellerie et du tourisme s'est confirmé.

Au Royaume-Uni, les activités sont en retrait par rapport à la même période l'an passé en raison de la forte baisse attendue de la contribution des contrats d'assistance Covid. Dans les autres secteurs, l'assurance affiche une progression soutenue et la santé monte rapidement en puissance.

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

En Asie, la croissance de l'activité continue d'être soutenue par 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.

#### o Zone ibérico-LATAM

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2022, le chiffre d'affaires s'est élevé à 525 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 16,2 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 18,9 % à données publiées en raison principalement de l'appréciation du real brésilien et du peso mexicain et par rapport à l'euro.

Les activités de la zone ont progressé à un rythme rapide en dépit d'une base de comparaison défavorable. Cette progression a notamment été soutenue par la contribution de nombreux nouveaux contrats, en particulier dans les secteurs de l'économie digitale.

Au cours du 1<sup>er</sup> trimestre, la croissance a été soutenue au Brésil, en Argentine, au Pérou et dans les activités *nearshore*, notamment en République dominicaine et au Guatemala, ainsi qu'au Honduras et au Nicaragua, pays où le groupe s'est récemment implanté. Les activités multilingues au Portugal continuent de progresser à un bon rythme pour le compte de grands leaders mondiaux de l'économie digitale.

Dans l'ensemble de la zone, les secteurs des médias sociaux, du divertissement en ligne, de l'hôtellerie et du tourisme, des services de restauration en ligne, de l'automobile et de la santé ont été très dynamiques.

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

Le chiffre d'affaires de la zone au 1<sup>er</sup> trimestre 2022 est ressorti à 459 millions d'euros, en retrait de - 3,5 % à données comparables par rapport à l'an passé et de - 4,7 % à données publiées. Cette différence s'explique par un effet de change négatif lié à la dépréciation de la livre turque et du rouble russe par rapport à l'euro.

Le léger recul des activités est lié à l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid, notamment aux Pays-Bas, en France et en Allemagne. La réduction de la contribution de ces contrats a été particulièrement marquée sur la fin du trimestre, comme attendu. Cette contribution devrait continuer de se réduire fortement au cours du 2<sup>e</sup> trimestre.

Hors impact des contrats d'assistance Covid, la croissance des activités a été satisfaisante sur la zone. L'activité auprès des clients multinationaux, en particulier dans le e-commerce et les transports, a été dynamique. C'est notamment le cas sur le marché germanophone, en Égypte, en Roumanie et en Pologne. L'accélération de la dynamique de croissance dans les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme s'est confirmée au cours du 1<sup>er</sup> trimestre.

#### o Zone Inde

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2022, les activités en Inde ont généré un chiffre d'affaires de 128 millions d'euros, en progression de + 17,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. À données publiées, les activités sont en croissance de + 21,6 % compte tenu d'un effet de change positif lié à l'appréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro.

Les activités *offshore*, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée, ont progressé rapidement. Elles ont notamment bénéficié du dynamisme des secteurs du e-commerce, des transports, ainsi que de l'hôtellerie et du tourisme.

Les activités domestiques ont enregistré une croissance satisfaisante. Les secteurs du e-commerce et des services de restauration en ligne montent rapidement en puissance.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2022 s'est élevé à 251 millions d'euros, en croissance de + 15,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 42,2 % à données publiées. Cette différence

---

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

entre données comparables et données publiées s'explique par un effet de change favorable lié à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro et par un effet périmètre positif (+ 32 millions d'euros) lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Le chiffre d'affaires de TLScontact a été en très forte croissance au 1<sup>er</sup> trimestre 2022, en raison d'une base de comparaison favorable, le redressement des volumes s'étant confirmé au second semestre de l'année dernière. L'activité de demandes de visas pour entrer au Royaume-Uni a notamment retrouvé au 1<sup>er</sup> trimestre son niveau d'avant crise. L'activité dans l'espace Schengen reste bien orientée, bien qu'en deçà des niveaux d'avant crise en raison notamment du tarissement du flux des voyageurs venant de Chine. Le redressement du chiffre d'affaires devrait se poursuivre tout au long de l'année. Son ampleur reste difficile à estimer au regard de l'impact sur les déplacements internationaux de la guerre en Ukraine et de l'évolution de la situation sanitaire.

LanguageLine Solutions, principal contributeur et moteur de la croissance des activités, a progressé à un rythme satisfaisant, notamment dans le secteur de la santé. Cette croissance a néanmoins été marquée par une base de comparaison élevée.

La croissance des activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord, notamment les activités *nearshore*, est satisfaisante sur le trimestre, en raison d'une bonne dynamique commerciale enregistrée depuis l'année dernière.

## **PERSPECTIVES**

Fort de ce 1<sup>er</sup> trimestre encourageant, et en dépit d'un environnement global de plus en plus déstabilisé, Teleperformance confirme ses objectifs annuels 2022, à savoir :

- croissance organique du chiffre d'affaires hors impact des contrats d'assistance Covid supérieure à + 10 % ;
- 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.

-----

## **AVERTISSEMENT**

Ce communiqué de presse contient des informations à caractère prévisionnel. Ces informations, établies sur la base des estimations actuelles de la Direction générale du groupe, restent subordonnées à de nombreux facteurs et incertitudes qui pourraient conduire à ce que les chiffres qui seront constatés diffèrent significativement de ceux présentés à titre prévisionnel. Pour une description plus détaillée de ces risques et incertitudes, il convient notamment de se référer au document d'enregistrement universel annuel de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

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

## CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Mardi 19 avril 2022 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 Investisseurs / Publications financières, et en cliquant sur le lien suivant :

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

### AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2022 :	28 juillet 2022
Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2022 :	3 novembre 2022

### À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.PA – Bloomberg : TEP FP)**, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des services associés à haute valeur ajoutée, 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 environ 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)

---

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

## ANNEXE

### INDICATEURS ALTERNATIFS DE PERFORMANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

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

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

---

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