

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Croissance soutenue de l'activité et des résultats au 1^{er} semestre 2022 Objectifs 2022 confirmés

- Croissance totale du chiffre d'affaires de + 15,0 %, dont croissance organique* de + 5,5 % sur une base de comparaison élevée et de + 12,9 % retraitée d'éléments non récurrents**
- Accélération de la croissance organique retraitée d'éléments non récurrents** au T2 2022 : + 14,5 %
- Progression de la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires : 14,3 % contre 14,0 % au S1 2021
- Confirmation des objectifs annuels 2022 de croissance organique et de marge opérationnelle

PARIS, le 27 juillet 2022 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés du groupe pour le 1^{er} semestre 2022 clôturés au 30 juin 2022. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats semestriels.

Croissance soutenue de l'activité et des résultats

- CA au S1 2022 : 3 946 millions d'euros
 - + 15,0 % à données publiées et + 5,5 % à données comparables
 - + 12,9 % à données comparables hors impact de l'évolution des contrats d'assistance Covid
- CA au T2 2022 : 1 984 millions d'euros
 - + 15,4 % à données publiées et + 4,5 % à données comparables
 - + 14,5 % à données comparables hors impact de l'évolution des contrats d'assistance Covid
- EBITA courant : 566 millions d'euros, soit un taux de marge sur CA de 14,3 % vs. 14,0 % au S1 2021
- Résultat net pg. : 274 millions d'euros vs. 255 millions d'euros au S1 2021

Poursuite d'une dynamique solide

- Malgré un environnement économique incertain, la dynamique du groupe continue d'être portée par la digitalisation structurelle du marché et un portefeuille clients solide et diversifié : croissance forte notamment dans les médias sociaux, la santé et le secteur du voyage
- Très bonne performance des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact)
- Intégration réussie des acquisitions réalisées en 2021 aux États-Unis dans les secteurs de la santé et des administrations (HealthAdvocate et Senture)
- Fort impact comme attendu de la baisse de la contribution des activités d'assistance aux gouvernements dans leur campagne de vaccination (« contrats Covid »)

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 de la stratégie d'acquisitions ciblées, créatrices de valeur et visant à renforcer ses activités à forte valeur ajoutée

* À périmètre et changes constants

** Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid (« contrats 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 : « Nous avons continué à délivrer une croissance organique soutenue de notre chiffre d'affaires au 1^{er} semestre à + 5,5 %, soit + 12,9 % retraitée de la baisse attendue de la contribution des contrats d'assistance Covid, en ligne avec les objectifs annuels. Nous sommes très satisfaits de cette performance réalisée malgré un effet de base particulièrement exigeant en 2021 et un contexte macroéconomique perturbé. La croissance organique retraitée s'est même accélérée au 2^{ème} trimestre, portée par la digitalisation structurelle de notre marché et le portefeuille clients solide et diversifié du groupe.

Le redressement marqué des activités de TLScontact dans la gestion des demandes de visa a également contribué à cette bonne performance. Les récentes acquisitions stratégiques de Health Advocate et de Senture aux États-Unis ont été par ailleurs intégrées avec succès et ont contribué significativement au développement du groupe sur le semestre. Ainsi, malgré la forte baisse de la contribution des contrats Covid au chiffre d'affaires sur le semestre, le groupe a continué à améliorer sa marge opérationnelle, en ligne avec son objectif annuel.

Forts de ce premier semestre encourageant, dans un contexte économique incertain avec un risque sanitaire toujours présent, nous confirmons nos objectifs annuels 2022, à savoir une croissance organique supérieure à + 5 % et supérieure à + 10 % hors impact des contrats d'assistance Covid, ainsi qu'une marge opérationnelle en hausse de 30 points de base. »

CHIFFRES CLÉS

En millions d'euros	S1 2022	S1 2021
	€1=US\$ 1,09	€1=US\$ 1,21
Chiffre d'affaires	3 946	3 431
<i>Variation publiée</i>	+ 15,0 %	
<i>Variation à données comparables</i>	+ 5,5 %	
<i>Variation à données comparables retraitée d'éléments non récurrents*</i>	+ 12,9 %	
EBITDA courant	792	678
% CA	20,1 %	19,8 %
EBITA courant	566	479
% CA	14,3 %	14,0 %
Résultat opérationnel (EBIT)	438	398
Résultat net - Part du groupe	274	255
Résultat net dilué par action (euros)	4,60	4,31
Cash-flow net disponible	325	333

* Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid

ACTIVITÉ DU 1^{ER} SEMESTRE ET DU 2^{ÈME} TRIMESTRE 2022

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

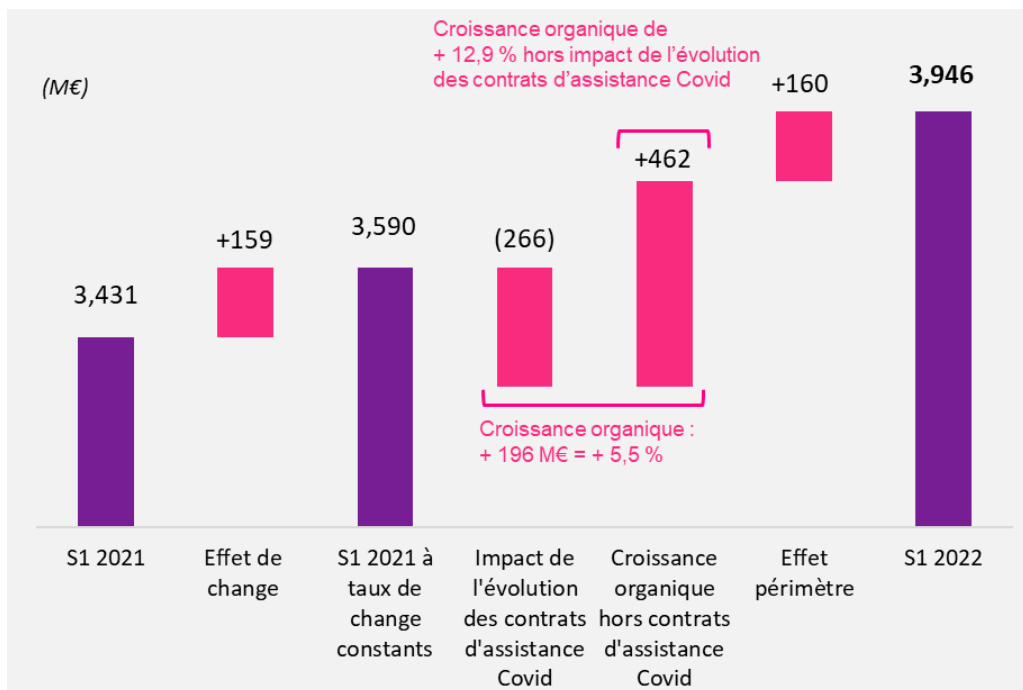
Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2022 s'est élevé à 3 946 millions d'euros, soit une progression de + 5,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 15,0 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est favorable (+ 159 millions d'euros), dû principalement à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro. L'effet périmètre positif (+ 160 millions d'euros) est lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Health Advocate depuis le 1^{er} juillet 2021 et de Senture depuis le 1^{er} janvier 2022.

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

La croissance organique enregistrée au cours du 1^{er} semestre a été particulièrement soutenue au regard de l'impact attendu de la baisse de contribution des contrats d'assistance Covid en 2022 par rapport à 2021 (- 266 millions d'euros au 1^{er} semestre). **Retraitée de cet impact non récurrent, la croissance organique s'établit à + 12,9 %**. Cette très bonne dynamique repose sur la poursuite de la digitalisation structurelle du marché ainsi que sur la solidité et la diversification du portefeuille clients du groupe. Les secteurs des médias sociaux, de la santé et du secteur du voyage ont notamment progressé rapidement. Les activités « services spécialisés » affichent également une progression soutenue, portée par le redressement marqué des activités de gestion des demandes de visa (TLScontact).

Le chiffre d'affaires du 2^{ème} trimestre 2022 s'est élevé à 1 984 millions d'euros, en progression de + 15,4 %, incluant un effet de change favorable lié principalement à l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro et un effet périmètre lié à la consolidation dans les comptes du groupe de Health Advocate et de Senture. La croissance est de + 4,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. Cette performance comparée à celle du 1^{er} trimestre 2022 (croissance organique de + 6,5 %) est très satisfaisante au regard de la forte baisse de contribution des « contrats Covid ». **Retraitée de cet impact non récurrent, la croissance organique s'établit à + 14,5 %**, en accélération par rapport au 1^{er} trimestre 2022 (+ 11,1 %), et ce dans les deux activités du groupe.

▪ **Analyse de la croissance du chiffre d'affaires au 1^{er} semestre 2022**



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

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	S1 2022	S1 2021	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	3 412	3 075	+ 3,8 %	+ 10,9 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 175	992	+ 1,2 %	+ 18,5 %
Zone ibérico-LATAM	1 098	895	+ 17,0 %	+ 22,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	875	977	- 9,5 %	- 10,4 %
Zone Inde	264	211	+ 18,0 %	+ 24,8 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	534	356	+ 19,3 %	+ 50,1 %
TOTAL	3 946	3 431	+ 5,5 %	+ 15,0 %
<i>Variation à données comparables retraitée**</i>			+ 12,9 %	

En millions d'euros	T2 2022	T2 2021	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 700	1 539	+ 2,2 %	+ 10,5 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	576	484	+ 0,5 %	+ 18,9 %
Zone ibérico-LATAM	573	454	+ 17,7 %	+ 26,2 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	416	495	- 15,3 %	- 16,0 %
Zone Inde	135	106	+ 18,9 %	+ 28,0 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	284	180	+ 22,9 %	+ 57,7 %
TOTAL	1 984	1 719	+ 4,5 %	+ 15,4 %
<i>Variation à données comparables retraitée**</i>			+ 14,5 %	

* Digital Integrated Business Services

** Hors impact de l'évolution de la contribution des contrats d'assistance Covid

▪ **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^{er} semestre 2022 a atteint 3 412 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 3,8 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 10,9 %, en raison principalement de l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US et, dans une moindre mesure, de la plupart des autres devises, notamment le real brésilien, la roupie indienne, la livre sterling, le peso mexicain et le peso colombien. La croissance tient également compte de l'impact de la consolidation de Senture dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} janvier 2022.

La croissance au 2^{ème} trimestre est de + 2,2 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. La décélération par rapport au 1^{er} trimestre 2022 (+ 5,4 %) s'explique essentiellement par la forte baisse de la contribution des « contrats Covid » au chiffre d'affaires du groupe. Hors impact des « contrats Covid », la croissance organique des activités *core services & D.I.B.S.* a progressé à deux chiffres au premier semestre, avec une accélération au cours du 2^{ème} trimestre 2022 par rapport au 1^{er} trimestre 2022. Cette bonne dynamique est soutenue par la poursuite de la digitalisation structurelle du marché et repose sur un portefeuille clients solide et diversifié en termes de secteurs. Le groupe a notamment enregistré de bonnes performances dans les médias sociaux, le divertissement et les services de restauration en ligne, la santé et le secteur du voyage.

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

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2022 s'est élevé à 1 175 millions d'euros, en croissance de + 1,2 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 18,5 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US et, dans une moindre mesure, à celle de la roupie indienne ainsi que de la livre sterling, et un effet périmètre positif lié à la consolidation de Senture dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} janvier 2022.

Au 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires est quasi stable (+ 0,5 %) à données comparables. Cette croissance limitée s'explique principalement par la forte baisse de la contribution au chiffre d'affaires des « contrats Covid » au Royaume-Uni. Hors « contrats Covid », la croissance à données comparables est à deux chiffres.

Le regain de dynamisme enregistré sur le marché nord-américain au cours du 2nd semestre 2021 s'est confirmé tout au long du 1^{er} semestre 2022, tant sur le marché domestique qu'aux Philippines (*offshore*). Les secteurs des médias sociaux, du divertissement en ligne, du voyage et des services financiers ont notamment progressé à un très bon rythme.

o Zone ibérico-LATAM

Au 1^{er} semestre 2022, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 098 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 17,0 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 22,6 % à données publiées en raison principalement de l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US, du real brésilien, du peso mexicain et du peso colombien. Au 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 17,7 % à données comparables.

Les activités de la zone ont progressé à un rythme rapide tout au long du 1^{er} semestre en dépit d'une base de comparaison élevée, en particulier dans les secteurs des médias sociaux, du divertissement en ligne, de la santé, des services financiers et des voyages.

Au cours du 1^{er} semestre, la croissance a été soutenue dans l'ensemble des pays de la zone. La progression des activités a été très dynamique en Argentine, au Pérou, en République dominicaine et au Guatemala (activités *nearshore*), ainsi qu'au Honduras et au Nicaragua, pays où le groupe s'est récemment implanté. Les activités multilingues en Espagne et au Portugal, pour le compte de grands leaders mondiaux de l'économie digitale, continuent de progresser rapidement.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Le chiffre d'affaires de la zone au 1^{er} semestre 2022 est ressorti à 875 millions d'euros, en retrait de - 9,5 % à données comparables par rapport à l'an passé et de - 10,4 % à données publiées. Cette différence s'explique par un effet de change négatif lié à la dépréciation de la livre turque par rapport à l'euro. Au 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires est en retrait de - 15,3 % à données comparables. Le recul des activités est lié à la forte baisse de la contribution des « contrats Covid » aux Pays-Bas, en France et en Allemagne.

Hors impact des « contrats Covid », la croissance des activités au cours du 1^{er} semestre a été soutenue sur la zone, marquant une nette accélération au 2^{ème} trimestre par rapport au 1^{er} trimestre 2022 avec le démarrage de nouveaux contrats. L'activité auprès des clients multinationaux, en particulier dans les secteurs du voyage, de l'automobile, des services financiers et du divertissement en ligne, a été dynamique. C'est particulièrement le cas en Roumanie, en Égypte, en Pologne ainsi que sur le marché germanophone (activités domestiques hors « contrats Covid » et *nearshore*).

o Zone Inde

Au 1^{er} semestre 2022, les activités en Inde ont généré un chiffre d'affaires de 264 millions d'euros, en progression de + 18,0 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. À données publiées, les activités sont en croissance de + 24,8 % compte tenu d'un effet de change positif lié à l'appréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro. Au 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 18,9 % à données comparables.

Les activités *offshore*, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée, ont poursuivi leur croissance rapide. Elles ont bénéficié du dynamisme des secteurs du voyage, de l'électronique grand public, de la santé, de l'internet et du divertissement en ligne ainsi que du e-commerce pour le compte de clients leaders mondiaux. Le secteur de l'automobile monte rapidement en puissance.

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

▪ Les activités « services spécialisés »

Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2022 s'est élevé à 534 millions d'euros, en croissance de + 19,3 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 50,1 % à données publiées. Cette différence 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 lié à la consolidation de Health Advocate dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} juillet 2021. Au 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 22,9 % à données comparables.

L'accélération du chiffre d'affaires au 2^{ème} trimestre s'explique principalement par le redressement marqué des volumes de TLScontact. Son chiffre d'affaires a par ailleurs bénéficié d'une base de comparaison très favorable. L'activité de demandes de visas pour entrer au Royaume-Uni a dépassé au 1^{er} semestre son niveau d'avant crise. Dans l'espace Schengen, l'activité est bien orientée, bien qu'inférieure aux 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 au 2nd semestre, bien qu'à un rythme inférieur au 1^{er} semestre a priori en raison de la base de comparaison plus élevée.

LanguageLine Solutions, principal contributeur au chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », a progressé à un rythme satisfaisant, notamment dans le secteur de la santé qui représente plus de la moitié de son chiffre d'affaires. Cette croissance a néanmoins été marquée par une base de comparaison élevée, particulièrement au cours du printemps 2021. Cette base de comparaison sera moins élevée au 2nd semestre.

La progression rapide des activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord (AllianceOne) au cours du 1^{er} semestre a été soutenue par la bonne dynamique commerciale enregistrée depuis l'année dernière, notamment dans les activités *nearshore*.

RÉSULTATS DU 1^{ER} SEMESTRE 2022

L'EBITDA courant s'est élevé à 792 millions d'euros au 1^{er} semestre 2022, en croissance de + 16,7 % par rapport à la même période l'an passé.

L'EBITA courant a atteint 566 millions d'euros contre 479 millions d'euros l'an passé, soit une croissance de + 18,2 %. Le taux de marge s'est élevé à 14,3 % au 1^{er} semestre 2022 contre 14,0 % l'an passé. Cette évolution s'explique principalement par le maintien des marges des activités *core services & D.I.B.S.* malgré l'effet négatif de la forte baisse de la contribution des « contrats Covid », et la progression des marges des activités « services spécialisés », soutenue par le redressement marqué des activités de TLScontact. Le renforcement du dollar par rapport à l'euro a par ailleurs soutenu la progression des marges avec un effet positif de transaction lié aux activités *offshore* et de conversion (effet mix).

RÉSULTAT PAR ACTIVITÉ

EBITA COURANT	S1 2022	S1 2021
<i>En millions d'euros</i>		
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	398	374
% CA	11,7 %	12,2 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	97	57
% CA	8,2 %	5,7 %
Zone ibérico-LATAM	133	113
% CA	12,1 %	12,7 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	83	138
% CA	9,5 %	14,1 %
Zone Inde	46	35
% CA	17,5 %	16,7 %
Holdings	39	31
SERVICES SPÉCIALISÉS	168	105
% CA	31,5 %	29,4 %
TOTAL	566	479
% CA	14,3 %	14,0 %

* Digital Integrated Business Services

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

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 398 millions d'euros au 1^{er} semestre 2022 contre 374 millions d'euros au 1^{er} semestre 2021. La rentabilité s'établit à 11,7 % contre 12,2 % l'an passé et reflète des évolutions contrastées par zones, marquées notamment par l'impact négatif de la baisse de la contribution des « contrats Covid ».

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 97 millions d'euros au 1^{er} semestre 2022 contre 57 millions d'euros à la même période l'an passé. La rentabilité est en forte progression au 1^{er} semestre avec un taux de marge de 8,2 % contre 5,7 % l'an passé. La progression des marges est soutenue principalement par le regain de dynamisme amorcé fin 2021 sur le marché nord-américain et confirmé tout au long du 1^{er} semestre 2022, notamment les activités *offshores* aux Philippines.

o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 133 millions d'euros au 1^{er} semestre 2022 contre 113 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge est ressorti à 12,1 % contre 12,7 % l'an passé. Cette évolution s'explique par le coût de développement lié à l'ouverture et la montée en puissance de nombreux nouveaux sites pour accompagner la croissance rapide des activités, notamment au Pérou et en Colombie.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Au cours du 1^{er} semestre, l'EBITA courant de la zone Europe continentale & MEA s'est élevé à 83 millions d'euros contre 138 millions d'euros l'an dernier, soit un taux de marge de 9,5 % contre 14,1 % l'an passé. Le recul de la marge résulte essentiellement de la forte baisse de la contribution des « contrats Covid » aux Pays-Bas, en France et en Allemagne, qui avait eu un impact très positif sur la marge de la zone au 1^{er} semestre 2021.

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

o Zone Inde

La zone Inde a enregistré un EBITA courant de 46 millions d'euros au 1^{er} semestre 2022 contre 35 millions d'euros l'an passé. La rentabilité est en progression avec un taux de marge de 17,5 %, contre 16,7 % au 1^{er} semestre 2021. La progression de la marge d'EBITA des activités en Inde s'explique principalement par la hausse très soutenue de l'activité offshore à forte rentabilité.

▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 168 millions d'euros au 1^{er} semestre 2022 contre 105 millions d'euros au 1^{er} semestre 2021. La rentabilité est en progression, avec un taux de marge de 31,5 % contre 29,4 % l'an passé.

Cette bonne performance reflète principalement le retour des marges opérationnelles de TLScontact à un niveau proche de celui atteint avant le début de la crise sanitaire. Cette très bonne performance s'explique par le redressement marqué des volumes de la société, le développement satisfaisant des services annexes premium et le bénéfice des mesures de réduction de coûts mises en place pendant la crise. Les marges de TLScontact avaient été très dégradées au 1^{er} semestre 2021, les restrictions des déplacements et les fermetures des frontières intervenues depuis mars 2020 n'ayant été levées qu'en mai 2021.

Le taux de marge de LanguageLine Solutions demeure élevé, porté par la croissance satisfaisante de l'activité et l'efficacité de son modèle d'affaires reposant sur 100 % de ses interprètes en télétravail, des outils technologiques hors pair et une approche commerciale très dynamique.

AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RESULTAT

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 438 millions d'euros contre 398 millions d'euros l'an passé. Il inclut notamment :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 70 millions d'euros ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 51 millions d'euros.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 52 millions d'euros contre 44 millions d'euros l'an passé.

La charge d'impôt s'est établie à 112 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 29,1 % contre 28,1 %.

Le résultat net part du groupe s'élève à 274 millions d'euros contre 255 millions d'euros l'an passé. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 4,60 euros au 1^{er} semestre 2022, contre 4,31 euros au 1^{er} semestre 2021.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow net disponible après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 325 millions d'euros contre 333 millions d'euros l'an passé.

La variation du BFR du groupe a généré un emploi de 40 millions d'euros ce semestre, contre un emploi de 38 millions d'euros au 1^{er} semestre 2021.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 150 millions d'euros, soit 3,8 % du chiffre d'affaires, contre 98 millions d'euros au 1^{er} semestre 2021 (2,9 % du CA). Cette évolution reflète le développement d'un modèle hybride de service sur site et en télétravail partout dans le monde (cf. Développements clés du groupe).

Après mise en paiement des dividendes pour un montant de 194 millions d'euros, l'endettement net s'est élevé à 2 633 millions d'euros au 30 juin 2022.

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

DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE

▪ Développement de l'implantation mondiale et déploiement du télétravail

Au 1^{er} semestre 2022, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial sur le marché structurellement dynamique de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen, et ce malgré le contexte économique incertain. Le groupe a ouvert près de 20 nouveaux sites dans le monde notamment en Europe, en Afrique, aux États-Unis, au Pérou et en Inde, pour plus de 7 000 stations de travail. Il a aussi réorganisé ses sites existants et maintenu son offre de solution de télétravail : près de 70 % des effectifs sont en télétravail à fin juin.

▪ Certifications *Best Employer* : 64 pays certifiés

Pour Teleperformance, le bien-être de ses collaborateurs est une priorité au niveau mondial. Le groupe compte, au 30 juin 2022, 64 pays certifiés « employeurs de premier plan » par des experts indépendants tels que Great Place to Work. Ces certifications couvrent plus de 95 % des collaborateurs du groupe dans le monde contre 70 % fin 2019 (22 pays certifiés) avant la crise sanitaire.

PERSPECTIVES

Fort de ce 1^{er} semestre encourageant, dans un contexte économique incertain, avec un risque sanitaire toujours présent, Teleperformance confirme ses objectifs annuels 2022, à savoir :

- croissance organique du chiffre d'affaires hors impact des contrats d'assistance Covid supérieure à + 10 % ;
- croissance organique du chiffre d'affaires supérieure à + 5 % ;
- marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires en hausse de 30 pb.

Le groupe entend poursuivre sa stratégie d'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). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

WEBCAST / CONFERENCE TELEPHONIQUE – 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/20220727_1/

Le rapport financier semestriel et le support de présentation seront disponibles après la conférence téléphonique sur le site de Teleperformance <http://www.teleperformance.com> dans l'espace suivant : <https://www.teleperformance.com/fr-fr/investisseurs/publications-events/publications-financieres/>

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIERE

Chiffre d'affaires du 3^{ème} 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 solutions digitales associées, 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, MSCI Global Standard et Euronext Tech Leaders. 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, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice S&P Global 1200 ESG depuis 2017.

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

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

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe

Karine Allouis – Leslie Jung-Isenwater –

Laurent Poinot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

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

ANNEXES

ANNEXE 1 – CHIFFRE D’AFFAIRES PAR ACTIVITE TRIMESTRIEL ET SEMESTRIEL

	S1 2022	S1 2021	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			<i>À données comparables</i>	<i>À données publiées</i>
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	3 412	3 075	+ 3,8 %	+ 10,9 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 175	992	+ 1,2 %	+ 18,5 %
Zone ibérico-LATAM	1 098	895	+ 17,0 %	+ 22,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	875	977	- 9,5 %	- 10,4 %
Zone Inde**	264	211	+ 18,0 %	+ 24,8 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	534	356	+ 19,3 %	+ 50,1 %
TOTAL	3 946	3 431	+ 5,5 %	+ 15,0 %
<i>Variation à données comparables retraitée d’éléments non récurrents**</i>			+ 12,9 %	

	T2 2022	T2 2021	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			<i>À données comparables</i>	<i>À données publiées</i>
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 700	1 539	+ 2,2 %	+ 10,5 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	576	484	+ 0,5 %	+ 18,9 %
Zone ibérico-LATAM	573	454	+ 17,7 %	+ 26,2 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	416	495	- 15,3 %	- 16,0 %
Zone Inde**	135	106	+ 18,9 %	+ 28,0 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	284	180	+ 22,9 %	+ 57,7 %
TOTAL	1 984	1 719	+ 4,5 %	+ 15,4 %
<i>Variation à données comparables retraitée**</i>			+ 11,1 %	

	T1 2022	T1 2021	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			<i>À données comparables</i>	<i>À données publiées</i>
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 711	1 536	+ 5,4 %	+ 11,4 %
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 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	251	176	+ 15,5 %	+ 42,2 %
TOTAL	1 962	1 712	+ 6,5 %	+ 14,6 %
<i>Variation à données comparables retraitée **</i>			+ 14,5 %	

* Digital Integrated Business Services

** Hors impact de l’évolution des contrats d’assistance Covid

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

ANNEXE 2 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	1 ^{er} sem 2022	1 ^{er} sem 2021
Chiffre d'affaires	3 946	3 431
Autres produits de l'activité	4	3
Charges de personnel	-2 645	-2 363
Charges externes	-498	-380
Impôts et taxes	-15	-13
Dotations aux amortissements	-124	-108
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-70	-49
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	-7	-6
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-95	-85
Pertes de valeur des goodwill	-5	
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-51	-31
Autres produits (charges) d'exploitation	-2	-1
Résultat opérationnel	438	398
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	4	3
Coût de l'endettement financier brut	-31	-27
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-21	-20
Coût de l'endettement financier net	-48	-44
Autres produits (charges) financiers	-4	0
Résultat financier	-52	-44
Résultat avant impôt	386	354
Impôts sur les résultats	-112	-99
Résultat net après impôt	274	255
Résultat net après impôt - Part du groupe	274	255
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		
Résultat de base par action (en €)	4,67	4,34
Résultat dilué par action (en €)	4,60	4,31

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

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	30/06/2022	31/12/2021
Actifs non courants		
Goodwill	2 989	2 892
Autres immobilisations incorporelles	1 466	1 289
Droit d'utilisation des actifs loués	685	626
Immobilisations corporelles	622	592
Instruments dérivés sur emprunts - Actif	19	10
Actifs financiers	60	59
Impôts différés	83	66
Total actifs non courants	5 924	5 534
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	95	87
Créances clients	1 642	1 580
Autres actifs courants	276	226
Autres actifs financiers	72	46
Trésorerie et équivalents de trésorerie	756	837
Total actifs courants	2 841	2 776
TOTAL ACTIF	8 765	8 310
PASSIF	30/06/2022	31/12/2021
Capitaux propres		
Capital	148	147
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	246	-101
Autres réserves groupe	2 632	2 536
Capitaux propres part du groupe	3 601	3 157
Participations ne conférant pas le contrôle	0	0
Total capitaux propres	3 601	3 157
Passifs non courants		
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	34	33
Obligations liées aux contrats de location	561	515
Instruments dérivés sur emprunts - Passif	6	
Autres passifs financiers	2 201	2 270
Impôts différés	352	296
Total passifs non courants	3 154	3 114
Passifs courants		
Provisions	86	83
Dettes d'impôts	130	127
Fournisseurs	242	280
Autres passifs courants	912	831
Obligations liées aux contrats de location	186	172
Autres passifs financiers	454	546
Total passifs courants	2 010	2 039
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES	8 765	8 310

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

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	1^{er} sem 2022	1^{er} sem 2021
Résultat net après impôt - Part du groupe	274	255
Charges (produits) d'impôts comptabilisés	112	99
Charges d'intérêts financiers nets	23	19
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	21	20
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	362	275
Impôt décaissé	-136	-73
Marge brute d'autofinancement	656	595
Variation du besoin en fonds de roulement	-40	-38
Flux de trésorerie générés par l'activité	616	557
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-151	-100
Prêts accordés	-10	
Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie	-1	-573
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles	1	2
Flux de trésorerie liés aux investissements	-161	-671
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-34	4
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-194	-141
Intérêts financiers versés	-21	-15
Décaissements relatifs aux actifs loués	-120	-111
Augmentation des dettes financières	891	608
Remboursement des dettes financières	-1 067	-383
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-545	-38
Variation de trésorerie	-90	-152
Incidence des variations de change et reclassements	11	10
Trésorerie à l'ouverture	835	993
Trésorerie à la clôture	756	851

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

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).

Chiffre d'affaires S1 2021	3 431
Effet de change	159
Chiffre d'affaires S1 2021 à taux de change constants	3 590
Croissance à données comparables	196
Effet de périmètre	160
Chiffre d'affaires S1 2022	3 946

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).

	S1 2022	S1 2021
Résultat opérationnel	438	398
Dotations aux amortissements	124	108
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	95	85
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	7	6
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	70	49
Perte de valeur de goodwill	5	-
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	51	31
Autres produits (charges) d'exploitation	2	1
EBITDA courant	792	678

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).

	S1 2022	S1 2021
Résultat opérationnel	438	398
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	70	49
Perte de valeur de goodwill	5	-
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	51	31
Autres produits (charges) d'exploitation	2	1
EBITA courant	566	479

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

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.

	S1 2022	S1 2021
Flux de trésorerie générés par l'activité	616	557
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-151	-100
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	1	2
Décaissements relatifs aux actifs loués	-120	-111
Intérêts financiers versés/reçus	-21	-15
Cash-flow net disponible	325	333

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	30.06.2022	31.12.2021
Passifs non courants*		
Passifs financiers	2 201	2 270
Passifs courants*		
Passifs financiers	454	546
Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)	747	687
Instruments dérivés sur emprunts	-13	-10
Trésorerie et équivalents	-756	-837
Endettement net ou dette nette	2 633	2 656

* 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.