

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires au 31 mars 2021

- Progression record des activités au 1^{er} trimestre 2021, avec une croissance organique* de +35,9%
- Croissance portée par la forte dynamique commerciale du groupe dans un contexte de développement accéléré de l'économie digitale
- Impact positif additionnel des activités d'assistance aux gouvernements dans leur campagne de vaccination
- Relèvement de l'objectif de croissance des activités pour 2021 à au moins +12% à données comparables

PARIS, le 12 avril 2021 – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, annonce son chiffre d'affaires pour le 1^{er} trimestre (1^{er} janvier – 31 mars) de l'exercice 2021.

Chiffre d'affaires (CA) au 1^{er} trimestre 2021

- 1^{er} trimestre 2021 : 1 712 millions d'euros
 - +26,6% à données publiées
 - +35,9% à données comparables

Croissance organique record au 1^{er} trimestre 2021

- Forte dynamique commerciale soutenue par la digitalisation accélérée de l'environnement clients du groupe et le développement de solutions à forte valeur ajoutée
- Croissance des activités d'assistance aux gouvernements dans leur campagne de vaccination en Europe continentale et au Royaume-Uni
- Une dynamique portée par plus de 250 000 collaborateurs en télétravail et le déploiement rapide de TP Cloud Campus, la solution digitale intégrée de gestion de l'expérience client à distance

Relèvement de l'objectif de croissance annuelle du CA en 2021

- Croissance annuelle du CA d'au moins +12% à données comparables*, contre un objectif de croissance d'au moins +9% à données comparables communiqué auparavant
- Confirmation d'un taux de marge d'EBITA courant sur CA supérieur à 14% en 2021, contre 12,8% en 2020
- Finalisation de l'acquisition de la société Health Advocate attendue au cours du 2^{ème} trimestre

* À périmètre et changes constants

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

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

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « *Les activités de Teleperformance ont battu un nouveau record de croissance au 1^{er} trimestre 2021, avec une progression à données comparables de près de 36 %. Cet excellent trimestre confirme la très bonne orientation des activités enregistrée au second semestre de l'année dernière dans un contexte de crise sanitaire mondiale incertain.*

Le groupe a bénéficié tout particulièrement en ce début d'année d'une forte dynamique commerciale, notamment en Europe continentale et dans la zone ibérico-LATAM, compte tenu du développement accéléré de l'économie digitale. Il a également profité d'un effet de base positif, la crise sanitaire mondiale ayant commencé en mars 2020, et de la montée en puissance des services d'assistance aux gouvernements, essentiellement aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Cette performance démontre de nouveau la pertinence et la force du modèle d'affaires du groupe, l'agilité de son organisation, ainsi que le succès de sa stratégie de croissance centrée sur la transformation digitale de ses clients et le déploiement de solutions à forte valeur ajoutée.

Cette croissance est également responsable, avec aujourd'hui près de 250 000 collaborateurs en télétravail, de nombreux emplois créés partout dans le monde et la poursuite du développement des meilleures pratiques ESG. Teleperformance a été notamment distingué en mars dernier par Equileap, qui l'a classé parmi les 100 entreprises internationales les plus engagées en faveur de la parité des genres.

Forts de ce très bon premier trimestre, nous relevons notre objectif de croissance organique de l'activité sur l'année à au moins + 12 % et confirmons notre objectif de marge opérationnelle supérieure à 14 %, en hausse significative par rapport à 2020. »

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

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2021	2020	Variation	
			À données comparables	À données publiées
Taux de change moyen	1 € = 1,20 USD	1 € = 1,10 USD		
1^{er} trimestre	1 712	1 352	+ 35,9 %	+ 26,6 %

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2021 s'est élevé à 1 712 millions d'euros, soit une progression de + 35,9 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 26,6 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. Cet écart est lié à un effet de change défavorable (- 93 millions d'euros) en raison de la dépréciation du dollar US, des principales devises d'Amérique latine et de la roupie indienne par rapport à l'euro.

La progression très soutenue des activités a reposé principalement sur la forte dynamique commerciale des activités *core services & D.I.B.S.* dans un contexte de développement accéléré de l'économie digitale. Elle a aussi bénéficié de l'accélération du déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements, qui a représenté plus de 40 % de la croissance du groupe à données comparables sur le trimestre. Par ailleurs, l'effet de base a été favorable sur la fin du trimestre, la crise sanitaire mondiale ayant commencé au mois de mars 2020.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	T1 2021	T1 2020**	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 536	1 179	+ 39,7 %	+ 30,3 %
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 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	176	173	+ 10,1 %	+ 1,4 %
TOTAL	1 712	1 352	+ 35,9 %	+ 26,6 %

* Digital Integrated Business Services

** données par zone retraitées pro forma à la suite de l'intégration dans la zone CEMEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1^{er} janvier 2021, précédemment classées dans la zone Inde & Moyen-Orient.

▪ 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} trimestre 2021 a atteint 1 536 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 39,7 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 30,3 %, en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US, et dans une moindre mesure des principales devises d'Amérique latine et de la roupie indienne.

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

Au 1^{er} trimestre, la croissance à données comparables des activités *core services & D.I.B.S.* a bénéficié de la forte dynamique commerciale enregistrée dans les zones CEMEA et ibérico-LATAM, dans un contexte de développement accéléré de l'économie digitale, notamment les secteurs du e-commerce et du divertissement en ligne. L'accélération du déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements, notamment dans les zones CEMEA et EWAP, a également contribué à la forte croissance sur le trimestre. Enfin, l'ensemble des zones a bénéficié d'un effet de base positif en raison du début de la crise sanitaire mondiale en mars 2020.

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2021 s'est élevé à 508 millions d'euros, en croissance de + 26,6 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 17,7 %, incluant un effet de change défavorable lié notamment à la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro.

Sur le marché nord-américain, les secteurs du e-commerce, du divertissement en ligne, de l'automobile et de l'électronique grand public ont progressé à un bon rythme. En revanche, les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme continuent d'être significativement affectés par la crise sanitaire mondiale.

Au Royaume-Uni, les activités ont progressé très rapidement. Elles ont non seulement bénéficié de l'accélération du déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès du gouvernement, mais aussi d'une bonne dynamique commerciale dans de nombreux secteurs, notamment l'électronique grand public et l'énergie.

En Asie, l'activité a poursuivi sa croissance à un rythme très soutenu. La progression des activités en Chine, premier contributeur de chiffre d'affaires dans la région, a été portée notamment par les secteurs de l'électronique grand public et du e-commerce. Les plateformes multilingues en Malaisie poursuivent leur très forte progression, grâce notamment à la contribution de contrats récemment signés dans le secteur des médias sociaux.

o Zone ibérico-LATAM

Au 1^{er} trimestre 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 442 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 37,4 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 24,1 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du dollar US, du réal brésilien, du peso colombien, du peso argentin et du peso mexicain par rapport à l'euro.

La zone a maintenu un rythme de croissance très soutenu grâce au modèle de télétravail déployé à grande échelle et au gain de nombreux contrats auprès des clients de l'économie digitale.

La croissance en Colombie et dans les activités *nearshore* (Mexique, République dominicaine et Salvador) a été forte. Le Portugal et l'Espagne ont également progressé à un bon rythme. Les secteurs du e-commerce, du divertissement en ligne et de l'électronique grand public ont été très dynamiques. Les secteurs des services de restauration en ligne, de la santé et des biens de consommation montent en puissance rapidement.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Le chiffre d'affaires de la zone au 1^{er} trimestre 2021 a progressé de + 72,8 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 481 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 69,5 %.

L'activité commerciale de la zone demeure très dynamique auprès des clients multinationaux, particulièrement dans les secteurs du divertissement en ligne, du e-commerce et de l'électronique grand public. C'est notamment le cas en Grèce (plateformes multilingues), sur le marché germanophone, aux Pays-Bas, en Italie, ainsi qu'en Turquie et en Égypte.

L'accélération de la croissance de la zone sur les trois derniers trimestres s'explique aussi par la montée en puissance rapide des services d'assistance pour accompagner les gouvernements dans leur campagne de vaccinations, aux Pays-Bas et dans une moindre mesure en France et en Allemagne.

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

o Zone Inde

Au 1^{er} trimestre 2021, les activités en Inde ont généré un chiffre d'affaires de 105 millions d'euros, en progression de + 6,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. À données publiées, les activités sont en retrait de 2,5 % compte tenu d'un effet de change négatif lié à la dépréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro.

Les activités *offshore*, prioritaires dans la mise en place des solutions de travail à domicile et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée, sont en progression satisfaisante, notamment dans les secteurs du e-commerce, de l'électronique grand public et de la restauration.

▪ Les activités « services spécialisés »

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2021 s'est élevé à 176 millions d'euros, en croissance de + 10,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 1,4 % à données publiées, en raison de la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro.

Les activités de TLScontact demeurent en fort recul dans un contexte de poursuite des restrictions des déplacements et de fermeture des frontières. Ces restrictions ayant été progressivement mises en place à partir de mars 2020, la base de comparaison deviendra moins défavorable à partir du 2^{ème} trimestre. Le redressement du chiffre d'affaires n'est pas attendu avant le 2nd semestre 2021 et son ampleur dépendra de l'évolution de la crise sanitaire.

LanguageLine Solutions, principal contributeur et moteur de la croissance des activités, a continué de progresser à un rythme soutenu au cours du 1^{er} trimestre. Son offre de services reposant sur 13 700 interprètes travaillant à domicile lui permet de répondre efficacement à la forte demande. La société a également bénéficié d'un effet de base favorable au cours du mois de mars, les activités ayant ponctuellement ralenti en mars 2020 en raison de l'impact de la Covid-19 dans le domaine de la santé.

Les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord enregistrent une croissance soutenue sur le trimestre, bénéficiant d'une bonne dynamique commerciale durant la crise sanitaire.

PERSPECTIVES

Fort de cette très bonne performance enregistrée au 1^{er} trimestre, Teleperformance relève son objectif de croissance annuelle de chiffre d'affaires pour 2021 et vise à présent une croissance d'au moins + 12 % à données comparables, contre un objectif de croissance « d'au moins + 9 % » annoncé précédemment.

Le groupe confirme également son objectif d'atteindre un taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'au moins 14 %, en hausse par rapport à 2020 (marge de 12,8 %).

AVERTISSEMENT

Ce communiqué de presse contient des informations à caractère prévisionnel. Ces informations, établies sur la base des estimations actuelles de la Direction générale du groupe, restent subordonnées à de nombreux facteurs et incertitudes qui pourraient conduire à ce que les chiffres qui seront constatés diffèrent significativement de ceux présentés à titre prévisionnel. Pour une description plus détaillée de ces risques et incertitudes, il convient notamment de se référer au document de référence annuel de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur www.teleperformance.com). 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

Lundi 12 avril 2021 à 8h45 (heure de Paris) :

Son enregistrement ainsi que le support de présentation seront accessibles sur le site internet de Teleperformance (www.teleperformance.com) - section Relations investisseurs / Information financière trimestrielle, et en cliquant sur le lien suivant :

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

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	22 avril 2021
Résultats du 1 ^{er} semestre 2021 :	28 juillet 2021
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2021 :	3 novembre 2021

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

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

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

En 2020, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 5 732 millions d'euros (6,5 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,14 dollar US) et un résultat net de 324 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, CAC Support Services, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie des indices CAC 40 ESG, Euronext Vigeo Eurozone 120, FTSE4Good et *Solactive Europe Corporate Social Responsibility* (anciennement *Ethibel Sustainability Excellence Europe*).

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

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com / 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

MEDIA

Europe

Laurent Poinot – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MEDIA

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)

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)