



## Communiqué de presse

# Chiffre d'affaires du premier trimestre 2026

Un début d'année peu dynamique, comme anticipé. La confiance dans l'atteinte des objectifs 2026 est soutenue par l'amélioration de la dynamique actuelle

- Montée en puissance de certains contrats plus lente qu'attendu en raison des tensions géopolitiques accrues et progression des solutions *offshore*
- Accélération de l'exécution du plan « Future Forward » renforçant la confiance dans l'atteinte des objectifs 2026
- Accélération du rythme de développement et de déploiement des solutions TP.ai FAB
- TP franchit une nouvelle étape dans sa transformation IA avec la nomination d'Andreas Braun au poste de Chief AI Officer du Groupe
- Programme d'efficacité en bonne voie pour atteindre l'objectif d'économies annualisées de plus de 100 millions d'euros

PARIS, le 28 avril 2026

Chiffre d'affaires du Groupe au T1 2026 conforme aux attentes : 2 433 millions d'euros, en baisse de -2,2 % à données comparables<sup>1</sup> (-6,9 % à données publiées), incluant un impact positif de +0,1 % lié à l'hyperinflation

**Core Services : chiffre d'affaires du T1 2026 en baisse de -1,7 % à données comparables** (-6,4 % à données publiées)

- Poursuite de l'accélération des solutions de back-office et des solutions augmentées par l'IA affichant une forte croissance à deux chiffres, compensant partiellement la tendance continue à l'automatisation des services *Trust & Safety*
- Chiffre d'affaires impacté par la dynamique croissante en faveur des solutions *offshore* et par des montées en puissance de contrats plus lentes qu'attendu, en raison des tensions géopolitiques actuelles

**Services spécialisés : amélioration séquentielle au cours du trimestre, portée par LanguageLine Solutions**

- Chiffre d'affaires du T1 2026 en baisse de -5,5 % à données comparables<sup>2</sup> (-9,9 % à données publiées)
- Base de comparaison élevée pour LanguageLine Solutions (LLS) en raison d'un environnement commercial toujours volatil aux États-Unis
- Dernier impact au T1 2026 du non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa chez TLScontact

**Accélération de l'exécution du plan stratégique**

- Renforcement de la dynamique commerciale dans les Core Services, soutenue par des engagements clients portant sur des périmètres plus larges et des projets plus transformants. Focus accru sur les comptes globaux
- Nomination d'Andreas Braun, dirigeant très expérimenté dans le domaine de l'IA, au poste de *Chief AI Officer* à compter du 4 mai 2026, pour mener la transformation de TP en une organisation centrée sur l'IA
- Initiatives d'efficacité, en bonne voie pour atteindre l'objectif d'économies annualisées de 100+ millions d'euros
- Réalignement du reporting pour plus de clarté et d'efficacité opérationnelle

**Objectifs 2026 confirmés**

- Croissance à données comparables du chiffre d'affaires du Groupe comprise entre +0,0 % et +2,0 %
- Marge d'EBITA récurrente stable, autour de 14,6 %<sup>3</sup>
- Génération de cash-flow net disponible comprise entre 800 et 850 millions d'euros<sup>4</sup>, hors décaissements non récurrents, avec un premier semestre modéré et une accélération au second semestre, comme en 2025

<sup>1</sup> A données comparables : voir la définition des indicateurs alternatifs de performance en annexe

<sup>2</sup> -1,0 % à données comparables hors impact du non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa

<sup>3</sup> En faisant l'hypothèse d'un taux de change moyen EUR/USD de 1,20 en 2026

<sup>4</sup> Tenant compte de l'impact négatif de la probable dépréciation du dollar US par rapport à l'euro

**Jorge Amar, Directeur général du groupe TP, a déclaré :** « J’ai passé mes premières semaines chez TP sur le terrain, au contact des clients et des équipes, et j’en sors renforcé dans la direction prise par TP. Les discussions avec les clients portent sur la transformation, l'externalisation étant de plus en plus reconnue comme un levier stratégique majeur. Dans cet environnement, la solidité du bilan de TP, ses capacités d'exécution éprouvées et sa discipline opérationnelle constituent des avantages concurrentiels décisifs. La volatilité à court terme était anticipée, mais notre pipeline commercial et notre trajectoire d'exécution nous confortent dans notre capacité à atteindre nos objectifs 2026. Enfin, je me réjouis de l'arrivée d'Andreas Braun, expert en intelligence artificielle reconnu à l'échelle mondiale, qui jouera un rôle déterminant dans l'évolution de TP à un moment charnière pour l'ensemble de notre secteur. »

TP, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, publie aujourd'hui son chiffre d'affaires pour le trimestre clos le 31 mars 2026.

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

| En millions d'euros               | T1 2026      | T1 2025 <sup>1</sup> | Variation (%)      |                                    |
|-----------------------------------|--------------|----------------------|--------------------|------------------------------------|
|                                   |              |                      | À données publiées | À données comparables <sup>2</sup> |
| <b>CORE SERVICES</b>              | <b>2 101</b> | <b>2 245</b>         | <b>-6,4 %</b>      | <b>-1,7 %</b>                      |
| Zone Amérique                     | 981          | 1 082                | -9,3 %             | -1,9 %                             |
| Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique | 1 120        | 1 163                | -3,7 %             | -1,5 %                             |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>       | <b>332</b>   | <b>368</b>           | <b>-9,9 %</b>      | <b>-5,5 %<sup>3</sup></b>          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>2 433</b> | <b>2 613</b>         | <b>-6,9 %</b>      | <b>-2,2 %</b>                      |

(1) Le chiffre d'affaires du T1 2025 est retraité pour tenir compte, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 : 1/ du regroupement de l'ensemble des activités américaines de recouvrement de créances sous une direction unifiée, entraînant le reclassement d'AllianceOne des Services Spécialisés vers la zone Amériques des Core Services, et 2/ du reclassement de l'ensemble des activités TP Infinity USA dans la zone Amériques des Core Services.

(2) À périmètre et taux de change constants.

(3) Hors impact du non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa, la croissance à données comparables des Services Spécialisés aurait été de -1,0 % à données comparables au T1 2026.

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Le chiffre d'affaires du T1 2026 est en retrait de -2,2 % à données comparables, reflétant l'accélération des solutions *offshore*, la baisse attendue des services *Trust & Safety*, et l'environnement resté difficile pour LLS.

Par ailleurs, les tensions géopolitiques actuelles au Moyen-Orient ont conduit quelques clients à reporter leurs décisions d'investissement et ont ralenti la montée en puissance de certains projets. De plus, conformément à la tendance observée au cours des trimestres précédents, certaines opportunités commerciales – en particulier celles impliquant des services à plus faible valeur-ajoutée – ont continué de faire l’objet d’une pression accrue sur les prix. Dans ce contexte, le Groupe a maintenu une stricte discipline commerciale, conformément à son engagement de préservation de sa rentabilité.

Le chiffre d'affaires publié comprend :

- un effet de périmètre positif (+16 millions d'euros) provenant principalement de la consolidation de ZP 'Better Together' (ZP) depuis le 1<sup>er</sup> février 2025 et d'Agents Only depuis le 30 juin 2025 ;
- un effet de change négatif significatif (-141 millions d'euros) résultant de la poursuite de l'appréciation de l'euro face au dollar américain et, dans une moindre mesure, à la roupie indienne et à la livre turque.
- des reclassements de reporting entre Core Services et Services Spécialisés, sans impact au niveau du chiffre d'affaires du Groupe et de l'EBITA récurrent des segments :

- Les activités de recouvrement de créances d'AllianceOne et des Core Services ont été regroupées sous une direction unifiée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 afin de maximiser les synergies. En conséquence, AllianceOne est désormais présentée dans la zone Amériques des Core Services ;
- L'ensemble des activités TP Infinity USA est classé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 dans la zone Amériques des Core Services.

Un tableau de passage des chiffres d'affaires trimestriels 2025 initialement publiés vers les chiffres 2025 retraités est fourni en annexe.

## Core Services

### ○ Zone Amériques

Les solutions augmentées par l'IA ont continué d'afficher une très forte dynamique de croissance, notamment les services de données liés à l'IA, l'analyse de données et les solutions de back-office. Cela illustre la capacité du Groupe à tirer parti des opportunités émergentes en déployant TP.ai FAB et en s'appuyant sur ses compétences, sa présence mondiale, son expertise sectorielle et son expérience éprouvée.

Dans l'ensemble de la zone, le recul du chiffre d'affaires s'explique principalement par la poursuite de la tendance à l'automatisation des services *Trust & Safety*, qui a entraîné une baisse des volumes au cours des derniers trimestres.

La croissance du chiffre d'affaires en Inde a poursuivi son accélération, en lien avec la demande soutenue de solutions BPO *offshore*, tant verticales qu'horizontales. Si la transition vers les solutions *offshore* impacte négativement la croissance du chiffre d'affaires, elle a en revanche un impact positif sur la marge du Groupe.

### ○ Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique

Dans l'ensemble de la zone, les services de données liés à l'IA et l'analyse de données ont poursuivi leur croissance, bien que partant d'une base de comparaison faible, grâce à la montée en puissance de nouveaux contrats.

Les activités de relation clients ont progressé de manière satisfaisante, notamment au Royaume-Uni, en Asie-Pacifique et dans les hubs multilingues – en particulier en Égypte – grâce au développement rapide des solutions non-voix. La performance a été solide dans un large éventail de secteurs, notamment les services financiers et l'assurance, les biens de consommation et les services publics.

En revanche, comme dans la zone Amériques, les services *Trust & Safety* ont été en retrait en raison du renforcement de l'automatisation. L'activité a également été affectée par des montées en puissance de contrats inférieures aux attentes en Europe, du fait de l'accentuation des tensions géopolitiques survenues en fin de trimestre.

## Services Spécialisés

Au premier trimestre 2026, le chiffre d'affaires des Services Spécialisés s'est élevé à 332 millions d'euros, en baisse de -9,9 % à données publiées et de -5,5 % à données comparables.

Au T1 2026, le chiffre d'affaires de LLS a continué d'être affecté par la forte et persistante volatilité de l'environnement commercial aux États-Unis ainsi que par une base de comparaison élevée. Toutefois, la dynamique s'est améliorée tout au long du trimestre. Dans ce contexte, la priorité est restée à la préservation de la rentabilité.

La croissance à données comparables au T1 2026 de TLScontact est restée négativement impactée par le non-renouvellement d'un contrat significatif dans la gestion des demandes de visa. Ajusté de cet impact, le chiffre d'affaires de TLScontact a été en croissance à deux chiffres au premier trimestre grâce à la progression des volumes. Hors cet effet, les Services Spécialisés auraient été en baisse de -1,0 % à données comparables.

## ACCÉLÉRATION DU PLAN STRATÉGIQUE 'FUTURE FORWARD'

### o Dynamique commerciale dans les Core Services

Les discussions avec les clients connaissent un changement structurel, avec des engagements portant sur des périmètres plus larges et des projets plus transformants, impliquant souvent des primo-externalisateurs ou des clients cherchant à réduire le nombre de leurs partenaires au profit des partenaires les plus importants et les plus stables. L'externalisation est de plus en plus considérée comme un levier stratégique majeur, les grandes organisations disposant désormais du recul nécessaire pour évaluer les besoins de leurs programmes de transformation interne. Ces évolutions vont dans le sens d'une demande croissante en faveur de partenaires externes capables d'accompagner un changement rapide et à grande échelle dans le monde entier. Dans ce contexte de consolidation accélérée des partenaires, les capacités d'exécution éprouvées de TP, son excellence opérationnelle et son solide bilan financier constituent des avantages concurrentiels décisifs. Par ailleurs, l'intégration croissante des solutions TP.ai FAB soutient à la fois l'acquisition de nouveaux clients et la fidélisation à long terme des clients existants, les fonctionnalités FAB étant désormais intégrées dans près de l'intégralité des nouveaux contrats remportés.

### o Nomination d'Andreas Braun au poste de *Chief AI Officer*

Andreas Braun, expert mondial reconnu de l'IA, rejoint TP en qualité de *Chief AI Officer* à compter du 4 mai 2026. Au cours de sa carrière, Andreas a créé le *Data Business Group* pour Accenture Technology en Europe, qu'il a développé jusqu'à atteindre plus de 1 800 professionnels à travers l'Europe. Il a également conçu, créé et dirigé l'équipe mondiale *Data & Analytics* d'Allianz et a occupé le poste de *Chief Technology Officer* chez Microsoft en Allemagne, où il dirigeait une équipe en charge de mettre en œuvre les expertises data et IA pour des clients de nombreux secteurs d'activité. Plus récemment, il était *Partner* et *Managing Director* au sein du Boston Consulting Group.

Au sein de TP, le périmètre de responsabilité d'Andreas couvre la transformation interne, le lancement commercial d'offres IA et le développement d'un solide réseau de partenaires couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur de l'IA. Andreas est titulaire d'un diplôme en informatique et en médecine théorique ainsi que d'un doctorat en informatique/intelligence artificielle de l'Université de Munich. Andreas est déjà accompagné d'une équipe de professionnels expérimentés en IA, et d'autres suivront.

### o Faire de l'IA un levier de renforcement de l'efficacité interne et l'excellence opérationnelle

La mise en œuvre des initiatives d'efficacité présentées en février dernier est désormais bien engagée selon trois axes principaux : la transformation interne par l'IA, l'optimisation des coûts et la refonte organisationnelle. Ces initiatives devraient toujours générer des coûts de restructuration estimés entre 70 et 90 millions d'euros en 2026 et des économies de coûts annualisées supérieures à 100 millions d'euros, dont la moitié devrait être comptabilisée en 2026.

### o Réalignement du reporting pour renforcer la clarté et l'efficacité opérationnelle

Dans le cadre du plan de transformation stratégique et de la revue du portefeuille, TP a pris la décision de se retirer de certains pays et de mettre fin à un certain nombre de contrats dont les niveaux de rentabilité ne répondaient pas aux standards du Groupe. Cette optimisation disciplinée du portefeuille reflète la volonté continue du Groupe d'améliorer son profil de marge, de rationaliser ses opérations et de réallouer ses ressources. Ces décisions stratégiques, bien qu'elles aient un impact négatif sur le chiffre d'affaires à court terme, visent à préserver la rentabilité du Groupe et à soutenir les perspectives à moyen terme.

En parallèle, TP accélère la mise en œuvre d'un plan avancé de synergies internes consistant, pour les Services Spécialisés, à s'appuyer systématiquement sur les expertises et le réseau mondial des Core Services. Bien que sans effet sur le chiffre d'affaires du Groupe et relatives sur sa rentabilité, ces synergies pourraient impacter négativement le niveau de chiffre d'affaires de LLS en conséquence des intercos additionnels générés.

Enfin, deux activités ont été reclassées pour rationaliser l'organisation du Groupe et renforcer sa cohérence stratégique. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026, l'ensemble des activités de recouvrement de créances a été regroupé au sein des Core Services. Les activités d'AllianceOne ont ainsi été reclassées des Services Spécialisés vers la zone Amériques des Core Services. De même, l'ensemble des activités TP Infinity USA est désormais regroupé dans la zone Amériques des Core Services. Les impacts financiers de ces décisions stratégiques sont détaillés en annexe.

## PERSPECTIVES

### Objectifs 2026 :

- Croissance à données comparables du chiffre d'affaires du Groupe comprise entre +0,0 % et +2,0 %
- Marge d'EBITA récurrente stable, autour de 14,6 %<sup>3</sup>
- Génération de cash-flow net disponible comprise entre 800 et 850 millions d'euros<sup>4</sup>, hors décaissements non récurrents, avec un premier semestre modéré et une accélération au second semestre, comme en 2025
- Environ 70 à 90 millions d'euros de coûts de restructuration non récurrents à comptabiliser dans le compte de résultat

### Objectifs financiers 2026-2028 :

Les objectifs financiers à moyen terme de TP sont les suivants :

- Retour à une croissance annuelle soutenue du chiffre d'affaires à données comparables avec un objectif compris entre + 4 et + 6 % en 2028
  - Marge d'EBITA courant d'environ 15,5 % en 2028 attendue après coût de la transformation IA
  - Génération d'un cash-flow net disponible cumulé d'environ 3 milliards d'euros sur la période 2026-28 qui tiennent compte des efforts fournis en matière d'IA
-

## 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 TP (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.tp.com](http://www.tp.com)). Le groupe TP ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

## WEBCAST / CONFERENCE TELEPHONIQUE AVEC LES ANALYSTES ET INVESTISSEURS

**Date : mardi 28 avril 2026 à 18h00 CEST**

Une conférence téléphonique et un webcast se tiendront aujourd'hui à 18h00 CEST. Le webcast sera disponible en direct ou en différé à l'adresse : [https://tp.engagestream.euronext.com/q1\\_2026\\_revenue](https://tp.engagestream.euronext.com/q1_2026_revenue)

L'ensemble de la documentation relative au chiffre d'affaires du premier trimestre 2026 est disponible sur le site internet du Groupe ([www.tp.com](http://www.tp.com)): <https://www.tp.com/en-us/investors/publications-and-events/financial-publications/>

## CALENDRIER INDICATIF INVESTISSEURS

|   |                 |
|---|-----------------|
| Assemblée générale des actionnaires :                   | 21 mai 2026     |
| Date de détachement du dividende :                      | 26 mai 2026     |
| Mise en paiement du dividende :                         | 28 mai 2026     |
| Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2026 :            | 30 juillet 2026 |
| Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2026 : | 5 novembre 2026 |

## À PROPOS DU GROUPE TP

TP est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales qui allie en permanence le meilleur de la technologie avancée à l'empathie humaine pour offrir un service client amélioré, plus simple, plus rapide et plus sûr, au bénéfice des plus grandes marques mondiales et de leurs clients. L'offre complète du groupe s'appuie sur l'intelligence artificielle, s'étend du service client en front office aux fonctions de back-office et inclut des services de conseil opérationnel et de transformation digitale à forte valeur ajoutée. TP propose également une gamme de services spécialisés tels que le recouvrement de créances, l'interprétariat et la localisation, les services aux consulats et la gestion des demandes de visa, ainsi que les services d'externalisation des processus de recrutement. Des équipes d'experts et de conseillers multilingues inspirés et passionnés, réparties dans près de 100 pays, et la parfaite connaissance des marchés locaux permettent au groupe d'œuvrer au service des communautés, des clients et de l'environnement.

Pour plus d'informations : [www.tp.com](http://www.tp.com)

## CONTACTS

### ANALYSTES ET INVESTISSEURS

#### MÉDIA

##### Monde

Simon Zaks

Groupe TP

Tél : +33 6 72 98 32 37

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

#### MÉDIA

##### Europe

Karine Allouis – Laurent Poinot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

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

#### MÉDIA

##### Amérique et Asie-Pacifique

Nicole Miller

Groupe TP

Tél : + 1 629-899-0675

[tppublicaffairs@teleperformance.com](mailto:tppublicaffairs@teleperformance.com)

## ANNEXES

### ANNEXE 1 – IAS 29 : HYPERINFLATION EN ARGENTINE ET EN TURQUIE

Le Groupe applique la norme IAS 29 en Argentine depuis 2018 et en Turquie depuis 2022. L'application de cette norme nécessite la réindexation des actifs et passifs non monétaires, ainsi que des capitaux propres et du compte de résultat, afin de refléter les variations du pouvoir d'achat dans la monnaie locale. Ces réindexations peuvent entraîner un gain ou une perte nette au sein du résultat financier. En outre, les actifs et passifs des filiales argentine et turque sont convertis en euros au taux de change en vigueur à la clôture de la période considérée.

| Impact IAS 29   | T1 2025       | T1 2026       |
|---|---------------|---------------|
| <i>Croissance du chiffre d'affaires à données comparables (%)</i>                                   | +1,7 %        | -2,2 %        |
| <i>Impact IAS 29 sur la croissance à données comparables (%)</i>                                    | -0,1 %        | +0,1 %        |
| <b><i>Croissance du chiffre d'affaires à données comparables ajustée de l'impact IAS 29 (%)</i></b> | <b>+1,8 %</b> | <b>-2,3 %</b> |

### ANNEXE 2 – RECONCILIATION DES CHIFFRES D'AFFAIRES TRIMESTRIELS 2025 PUBLIES ET RETRAITES

Les chiffres d'affaires trimestriels 2025 ont été retraités afin de tenir compte des reclassements suivants entre les Core Services et les Services Spécialisés :

- Les activités d'AllianceOne et les activités de recouvrement de créances des Core Services dans la zone Amérique ont été regroupées sous une direction unifiée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 afin de maximiser les synergies. AllianceOne est désormais présentée dans la zone Amériques des Core Services ;
- l'ensemble des activités TP Infinity USA est classé depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2026 dans la zone Amériques des Core Services.

| <i>En millions d'euros</i>  | T1 2025<br>publié | AllianceOne<br>TP infinity | T1 2025<br>retraité |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------|---------------------|
| <b>CORE SERVICES</b>        | <b>2 217</b>      | <b>+28</b>                 | <b>2 245</b>        |
| Zone Amérique               | 1 051             | +31                        | 1 082               |
| Zone EMEA & APAC            | 1 166             | (3)                        | 1 163               |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b> | <b>396</b>        | <b>(28)</b>                | <b>368</b>          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2 613</b>      | <b>-</b>                   | <b>2 613</b>        |

| <i>En millions d'euros</i>  | T2 2025<br>publié | AllianceOne<br>TP infinity | T2 2025<br>retraité |
|-----------------------------|-------------------|----------------------------|---------------------|
| <b>CORE SERVICES</b>        | <b>2 132</b>      | <b>+25</b>                 | <b>2 157</b>        |
| Zone Amérique               | 973               | +28                        | 1 001               |
| Zone EMEA & APAC            | 1 159             | (3)                        | 1 156               |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b> | <b>371</b>        | <b>(25)</b>                | <b>346</b>          |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2 503</b>      | <b>-</b>                   | <b>2 503</b>        |

| <i>En millions d'euros</i>  | <b>T3 2025<br/>publié</b> | <b>AllianceOne<br/>TP infinity</b> | <b>T3 2025<br/>retraité</b> |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| <b>CORE SERVICES</b>        | <b>2 143</b>              | <b>+23</b>                         | <b>2 166</b>                |
| Zone Amérique               | 969                       | +26                                | 995                         |
| Zone EMEA & APAC            | 1 174                     | (3)                                | 1 171                       |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b> | <b>364</b>                | <b>(23)</b>                        | <b>341</b>                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2 507</b>              | <b>-</b>                           | <b>2 507</b>                |

  

| <i>En millions d'euros</i>  | <b>T4 2025<br/>publié</b> | <b>AllianceOne<br/>TP infinity</b> | <b>T4 2025<br/>retraité</b> |
|-----------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------------------|
| <b>CORE SERVICES</b>        | <b>2 232</b>              | <b>+20</b>                         | <b>2 252</b>                |
| Zone Amérique               | 1 034                     | +23                                | 1 057                       |
| Zone EMEA & APAC            | 1 198                     | (3)                                | 1 195                       |
| <b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b> | <b>355</b>                | <b>(20)</b>                        | <b>335</b>                  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>2 587</b>              | <b>-</b>                           | <b>2 587</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).

**EBITDA courant (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortizations) :** Résultat opérationnel avant dotations aux amortissements, amortissements des immobilisations incorporelles liées aux acquisitions, dépréciation du goodwill et éléments non récurrents.

#### EBITA courant (Earnings Before Interest, Taxes and Amortization) :

Résultat opérationnel avant amortissements des immobilisations incorporelles liées aux acquisitions, dépréciation du goodwill et éléments non récurrents.

#### Éléments non récurrents :

Comprennent principalement les coûts de restructuration, les charges liées aux plans d'attribution d'actions de performance, les coûts de fermeture de filiales, les coûts de transaction liés aux acquisitions de sociétés, et toutes les autres charges inhabituelles par leur nature ou leur montant.

#### Résultat net ajusté – Part du Groupe :

Résultat net - Part du Groupe + amortissements des immobilisations incorporelles liées aux acquisitions + dépréciation du goodwill + autres produits et charges opérationnels + coûts de génération des synergies liés à l'acquisition de Majorel et coûts de réorganisation des activités en France + impôts liés aux charges déductibles ajustées.

#### Résultat net dilué par action (résultat net attribuable aux actionnaires divisé par le nombre d'actions diluées et ajusté) :

Le résultat net dilué par action est déterminé en ajustant le résultat net attribuable aux actionnaires ordinaires et le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation par les effets de toutes les actions ordinaires potentiellement dilutives. Celles-ci comprennent les obligations convertibles, les stock-options et les actions de performance attribuées aux salariés lorsque les conditions de performance requises sont remplies à la clôture de l'exercice.

#### Cash-flow net disponible :

Flux de trésorerie générés par l'activité - acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles nettes de cessions - intérêts financiers versés/reçus.

#### Endettement net :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.