

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2019

Poursuite de la forte dynamique de croissance : chiffre d'affaires en hausse de + 9,9 % à données comparables

PARIS, le 24 avril 2019 – Teleperformance (Paris : TEP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1^{er} trimestre de l'année 2019 (1^{er} janvier 2019 – 31 mars 2019).

Forte croissance du chiffre d'affaires

- Chiffre d'affaires : 1 271 millions d'euros, + 23,9 % vs. 1^{er} trimestre 2018
- Croissance à données comparables* : + 9,9 %
- Poursuite de la forte croissance des activités *core services*
- ... Dynamisées également par les solutions *Digital Integrated Business Services (D.I.B.S.)*
- Retour à une croissance soutenue de LanguageLine Solutions dans les services spécialisés

Confirmation des objectifs annuels 2019

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 % à données comparables*
- Marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires en hausse de 20 points de base

* à périmètre et changes constants

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « Nous avons réalisé un trimestre solide avec une croissance organique de nos activités de + 10 %, en ligne avec notre objectif annuel de croissance supérieure ou égale à + 7 %. C'est aussi le vingt-huitième trimestre consécutif de croissance organique supérieure ou égale à + 5 %, confirmant notre statut de société de croissance.

Cette performance soutenue est portée par la poursuite du développement rapide de nos activités core services dans les zones ibérico-LATAM et CEMEA, ainsi que par la confirmation du redressement de nos activités nord-américaines. Dans le même temps, l'activité en Inde tant domestique qu'offshore a progressé vigoureusement. Fer de lance des services spécialisés, les activités d'interprétariat en ligne de LanguageLine Solutions aux États-Unis enregistrent également de bonnes performances.

Teleperformance a fait également évoluer la présentation de ses activités, reflétant l'élargissement et la montée en gamme de nos services à la suite notamment de l'acquisition d'Intelenet, ainsi que notre stratégie de déploiement de solutions digitales dans l'ensemble du groupe. Cette organisation nous permet de mieux répondre aux besoins de nos clients dans leur développement et leur transformation numérique. À ce titre, au 1^{er} trimestre 2019, nos solutions Digital Integrated Business Services progressent à un bon rythme et contribuent déjà pour 18 % de notre chiffre d'affaires, et les clients de la nouvelle économie pour plus de 20 %.

Forts de ce premier trimestre dynamique, nous abordons l'année 2019 avec confiance et enthousiasme et prévoyons de poursuivre notre croissance rentable cette année. »

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2019	2018	<i>Variation</i>	
			À données publiées	À données comparables
Taux de change moyen	1 € = 1,14 USD	1 € = 1,24 USD		
1^{er} trimestre	1 271	1 026	+ 23,9 %	+ 9,9 %

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2019 s'est élevé à 1 271 millions d'euros, soit une progression de + 9,9 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 23,9 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. Cette différence entre données publiées et données comparables est liée à un effet de change favorable (+ 30 millions d'euros), provenant notamment de l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et à un effet périmètre positif (+ 110 millions d'euros) lié à la consolidation d'Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} octobre 2018.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Préambule : nouvelle présentation de l'organisation par zone géographique

Comme annoncé précédemment, Teleperformance a adopté depuis le 1^{er} janvier 2019 une nouvelle organisation de ses zones géographiques à la suite de l'acquisition en octobre 2018 d'Intelenet. Cela a conduit à la création d'une nouvelle zone géographique, Inde et Moyen-Orient, et à la modification de l'information sectorielle du groupe. La répartition trimestrielle du chiffre d'affaires de l'exercice 2018 selon la nouvelle présentation se trouve en annexe de ce communiqué.

Synthèse des reclassements entre nouvelle et ancienne présentation de l'information sectorielle

Ancienne présentation par activité	Entités supprimées (-) vs. ancienne présentation	Entités rajoutées (+) vs. ancienne présentation	Nouvelle présentation par activité
CORE SERVICES			CORE SERVICES & D.I.B.S.
Anglophone & Asie-Pacifique	TP India	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK INTELENET Guatemala INTELENET Poland	Anglophone & Asie-Pacifique
Ibérico-LATAM			Ibérico-LATAM
Europe continentale & MEA			Europe continentale & MEA
INTELENET	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK INTELENET Guatemala INTELENET Poland	TP India PRAXIDIA*	Inde & Moyen-Orient
SERVICES SPÉCIALISÉS	PRAXIDIA*		SERVICES SPÉCIALISÉS

* Praxidia a été rapprochée des activités Knowledge Services d'Intelenet basées en Inde

Par ailleurs, à la suite de l'acquisition d'Intelenet et la mise en œuvre de la stratégie de déploiement de ses expertises digitales à l'ensemble du groupe, les solutions « digitales » de Teleperformance sont désormais identifiées au sein de chacune des quatre zones géographiques des activités *core services* sous l'appellation D.I.B.S. (*Digital Integrated Business Solutions*).

Outre les activités de la zone Inde et Moyen-Orient, D.I.B.S. regroupe les activités de gestion de procédures métier ainsi que les solutions e-mail, chat et dédiées aux réseaux sociaux (modération de contenu) du groupe.

Cette présentation de l'information sectorielle reflète la nouvelle organisation du groupe mise en œuvre pour tenir compte de la montée en gamme des solutions et de la digitalisation de l'offre de Teleperformance visant à répondre toujours plus efficacement aux besoins des clients dans leur développement et leur transformation digitale.

	T1 2019	T1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<i>En millions d'euros</i>				
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 105	877	+ 11,1 %	+ 26,0 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	400	349	+ 2,8 %	+ 14,5 %
Zone ibérico-LATAM	316	275	+ 16,1 %	+ 14,8 %
Zone Europe continentale & MEA	263	229	+ 15,1 %	+ 14,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	126	23	+ 42,5 %	ns
SERVICES SPÉCIALISÉS	166	149	+ 3,7 %	+ 11,1 %
TOTAL	1 271	1 026	+ 9,9 %	+ 23,9 %
* dont D.I.B.S.	235	na	na	na

**activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services* & D.I.B.S. du 1^{er} trimestre 2019 a atteint 1 105 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 11,1 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 26,0 %, résultant de la consolidation d'Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} octobre 2018.

La croissance à données comparables au cours de la période a été soutenue par la poursuite des très bonnes performances enregistrées dans les zones ibérico-LATAM et la confirmation du redressement en Europe continentale & MEA. La croissance de l'ensemble de la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) a été satisfaisante à l'exception du Royaume-Uni.

D.I.B.S. représentait un chiffre d'affaires total de 235 millions d'euros, soit 18 % du chiffre d'affaires du groupe, au 1^{er} trimestre 2019.

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

Au 1^{er} trimestre 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 400 millions d'euros, en croissance de + 2,8 % à données comparables et de + 14,5 % à données publiées.

En incluant les activités de TP India dans la zone (ancienne présentation), la croissance s'élèverait à + 5,3 % à données comparables, confirmant le redressement des activités nord-américaines domestiques et *offshore* observé depuis le

second semestre 2018. La croissance de la zone est néanmoins affectée par la baisse des activités du groupe au Royaume-Uni dans un contexte économique incertain lié au Brexit.

Les activités nord-américaines continuent de bénéficier de la dynamique commerciale positive retrouvée et de la diversification de son portefeuille de clients. Les secteurs clients les plus dynamiques sont le e-commerce, la santé, les services de transport et les biens de consommation. Les secteurs de l'assurance, du divertissement et l'industrie automobile poursuivent leur rapide montée en puissance.

En Asie, la croissance est portée par les activités en Malaisie où Teleperformance poursuit son expansion avec l'ouverture en cours d'un deuxième site pour répondre au développement rapide de la plateforme multilingue de Penang, qui sert des clients importants du secteur internet.

- **Zone ibérico-LATAM**

Au cours du 1^{er} trimestre 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 316 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 16,1 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 14,8 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du peso argentin et du real brésilien par rapport à l'euro.

Le Portugal est toujours une source importante de croissance de la zone. L'activité du groupe continue d'y bénéficier du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux, notamment dans le secteur du divertissement et des biens de consommation.

En Espagne, le groupe a enregistré une croissance rapide grâce à une dynamique commerciale positive dans des secteurs variés, dont le e-commerce.

Le groupe continue de bénéficier de l'attractivité des solutions panaméricaines *nearshore* au Mexique et en Colombie. Il y développe ses activités dans de nombreux secteurs tels que, au Mexique, les services financiers et les agences de voyages et en Colombie le transport. Les marchés domestiques dans ces deux pays ainsi qu'en Argentine sont également porteurs.

Les activités au Brésil accélèrent dans un environnement économique et géopolitique qui semble stabilisé. Le groupe y enregistre des bonnes performances dans les secteurs des services financiers, des transports et des biens de consommation, notamment pour le compte d'acteurs de la nouvelle économie.

- **Zone Europe continentale & MEA**

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 15,1 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 263 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 14,6 %.

Ce dynamisme continue de reposer sur la très bonne performance de l'activité commerciale auprès de clients multinationaux et de clients locaux leaders et en forte croissance dans des secteurs très variés.

Les secteurs du divertissement, des services aux collectivités, le e-commerce et les services financiers sont les plus dynamiques. Les secteurs de l'automobile, des transports et de la logistique se développent de manière rapide.

La zone est également portée par la poursuite de l'augmentation sensible du chiffre d'affaires en Grèce (plateformes multilingues) et en Europe de l'Est (Russie, Roumanie et Pologne), où le groupe avait ouvert de nouveaux sites en 2018. Parallèlement, les activités en Turquie se développent très rapidement.

Les activités en France restent bien orientées grâce à la poursuite de la montée en puissance de nouveaux contrats, principalement dans les secteurs de l'énergie et des services aux collectivités.

- **Zone Inde & Moyen-Orient**

Au 1^{er} trimestre 2019, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 126 millions d'euros. La croissance s'est élevée à + 42,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Cette bonne performance s'explique par le développement à un rythme soutenu des activités de Teleperformance en Inde (TP India) et dans une moindre mesure des activités de conseil de Praxidia.

La croissance organique de la zone ne tient pas compte des ex-activités d'Intelenet sur la zone qui n'ont été consolidées qu'à compter du 4^{ème} trimestre 2018. Ces dernières progressent néanmoins rapidement sur une base proforma, tant les activités domestiques en Inde que les activités *offshore*.

- **Les activités « services spécialisés »**

Au 1^{er} trimestre 2019, la croissance s'est élevée à + 3,7 % à données comparables et à + 11,1 % à données publiées par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Les activités de LanguageLine Solutions représentent le principal moteur de la progression des activités « services spécialisés ». Elles retrouvent comme attendu au cours du trimestre leur niveau de croissance normatif après une année 2018 plus contrastée.

Les activités de gestion des demandes de visas (TLScontact) affichent une croissance modeste de leur chiffre d'affaires, en raison principalement de l'impact négatif d'un changement de méthode de facturation concernant les volumes traités pour le compte du gouvernement britannique (UKVI) intervenu au 3^{ème} trimestre 2018.

Les activités de LanguageLine Solutions et de TLScontact représentent environ 85 % du chiffre d'affaires des activités de services spécialisés.

Le chiffre d'affaires des activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord est en retrait ce trimestre par rapport à la même période de l'exercice précédent.

PERSPECTIVES

Teleperformance confirme ses objectifs financiers 2019 d'une croissance organique de chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 % et d'une progression de 20 points de base de la marge opérationnelle courante (EBITA courant) sur chiffre d'affaires.

Le groupe est également confiant dans sa capacité à continuer à générer un bon niveau de cash-flow sur l'année, lui permettant de poursuivre sa stratégie dynamique de développement tout en respectant une discipline financière exemplaire.

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.

CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Mercredi 24 avril 2019 à 18h15 (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 trimestrielle, et en cliquant sur le lien suivant : <http://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr/communiques-de-presse-et-documentation/information-trimestrielle>

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	9 mai 2019
Publication des résultats du 1 ^{er} semestre 2019 :	25 juillet 2019
Publication du chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2019 :	30 octobre 2019

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN: FR0000051807 - Reuters: ROCH.PA - Bloomberg: TEP FP), leader mondial de la gestion d'expérience client omnicanal externalisée, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans un grand nombre de secteurs. Ses services de relations clients, de support technique, d'acquisition de clients, de conseil et d'analyse de données, ses solutions digitales intégrées et autres services spécialisés à haute valeur ajoutée garantissent des interactions clients réussies reposant sur des procédures fiables, flexibles et intelligentes. La société a développé les normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur et utilise une technologie propriétaire d'apprentissage approfondi pour plus de flexibilité à l'échelle mondiale.

Les 300 000 collaborateurs du groupe répartis dans 80 pays prennent en charge des milliards de connexions chaque année dans 265 langues et améliorent l'expérience client lors de chaque interaction. En 2018, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 4 441 millions d'euros (5 256 millions de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar).

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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
Simon Zaks – Karine Allouis
IMAGE7
Tél : +33 1 53 70 74 70
kallouis@image7.fr / szaks@image7.fr

MEDIA

Amérique et Asie-Pacifique
Mark Pfeiffer
TELEPERFORMANCE
Tél : +1 801-257-5811
mark.pfeiffer@teleperformance.com

ANNEXES

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2018 PAR TRIMESTRE PAR ACTIVITÉ SELON LA NOUVELLE PRÉSENTATION

	T1 2018	T2 2018	T3 2018	T4 2018	FY 2018
<i>En millions d'euros</i>					
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	854	858	892	1 014	3 618
Zone anglophone & Asie-Pacifique	349	345	369	434	1 498
Zone ibérico-LATAM	275	288	285	309	1 157
Zone Europe continentale & MEA	229	225	237	272	963
Zone Inde & Moyen-Orient**	23	26	27	121	197
SERVICES SPÉCIALISÉS	149	160	157	160	626
TOTAL	1 026	1 044	1 076	1 295	4 441
*dont D.I.B.S.	NA	NA	NA	NA	NA

** activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

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 + 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.