



**Tele
perfor
mance**

each interaction matters

La Newsletter des actionnaires

JUIN 2022

SOMMAIRE

ÉDITO DE DANIEL JULIEN,
président-directeur général
page 2

RSE
Teleperformance, un acteur citoyen
Partenariat avec l'UNICEF
pages 3 et 4

INNOVATION
Teleperformance se distingue
dans le métavers
page 5

FINANCE
Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2022
et perspectives
*Trois questions à Olivier Rigaudy, directeur général
délégué, en charge des finances*
page 6

LE CARNET DE L'ACTIONNAIRE
page 7





Édito de Daniel Julien, président-directeur général

Chères actionnaires, chers actionnaires,

L'assemblée générale de votre groupe qui s'est tenue le 14 avril dernier a été l'occasion de vous présenter le bilan de l'année 2021 ainsi que les prochaines étapes clés pour réussir notre transformation en cours.

2021 avait été une année de forte croissance, riche de défis et d'opportunités incroyables. Le chiffre d'affaires a progressé de près de + 26 % à données comparables et a passé le cap des 7 milliards d'euros, un objectif atteint avec un an d'avance. Le résultat net a été en hausse de plus de + 70 %, une dynamique inégalée sur les dix dernières années.

Cette dynamique s'est confirmée au premier trimestre 2022 avec une croissance organique récurrente de plus de + 11 % augurant une nouvelle année de croissance solide. Cette performance reflète notre positionnement de partenaire privilégié de très nombreux acteurs clés de l'économie numérique et de grands groupes dans leur transformation digitale, ainsi que des administrations du monde entier.

Malgré un environnement économique et géopolitique global aujourd'hui perturbé, nous sommes confiants dans la poursuite de notre développement dans les années à venir. Nous continuons à « surfer » sur les vagues de la digitalisation de notre marché, avec une croissance soutenue aujourd'hui par de nouvelles activités, de nouveaux clients, de nouvelles technologies et une demande toujours plus complexe et exigeante de la part de nos partenaires. Le boom du métavers, de la cryptomonnaie et de la technologie *blockchain*

est emblématique de notre marché en évolution rapide, dont Teleperformance bénéficie pleinement aujourd'hui.

Les nouvelles crises ont également rendu des populations extrêmement vulnérables. Teleperformance joue pleinement son rôle d'acteur citoyen, un des piliers de sa stratégie RSE. Nous avons été notamment fiers d'annoncer récemment la signature d'un partenariat avec l'UNICEF pour soutenir l'éducation des enfants et contribuer au fonds d'urgence de l'agence dans le monde. Ce partenariat de 6 millions de dollars US permettra d'améliorer les programmes d'éducation en Inde et aux Philippines et d'apporter une aide d'urgence en cas de catastrophes dans le monde. Nous nous inscrivons par ailleurs pleinement en soutien à l'Ukraine, avec d'importantes donations auprès de diverses ONG. Nous avons décidé en outre de cesser toute

démarche commerciale, activité de marketing, nouvel investissement ainsi que tout transfert financier en Russie, où l'activité représente moins de 1 % du chiffre d'affaires du groupe.

Au nom de toutes les équipes de Teleperformance, nous vous remercions, chères actionnaires, chers actionnaires, de votre soutien et de votre confiance, exprimés notamment par vos votes à notre dernière assemblée générale. Ils sont déterminants pour poursuivre notre aventure de croissance durable, de transformation et de conquêtes, que nous avons souhaité illustrer à travers quelques réalisations dans cette lettre aux actionnaires.



Cosmos | Intégrité



Terre | Respect



Métal | Professionnalisme



Air | Innovation



Feu | Engagement



Teleperformance s'associe à l'UNICEF pour soutenir l'éducation des enfants et contribuer au fonds d'urgence de l'agence dans le monde entier



Unis dans l'espoir, la compassion et l'action : TP for UNICEF



UNICEF ne cautionne aucune entreprise, marque, produit ou service. Les enfants présentés ne sont pas bénéficiaires des programmes de l'UNICEF.



Ce partenariat mondial de 6 millions de dollars US sur trois ans repose sur deux engagements forts :

01

Renforcer l'inclusion et la qualité des programmes d'éducation dédiés aux enfants en Inde et aux Philippines

02

Apporter son soutien pour protéger et sauver les enfants victimes de catastrophes dans le monde en apportant une aide d'urgence en matière de nutrition, d'eau, d'hygiène ou encore d'éducation, y compris en Ukraine



« Aujourd'hui, nous sommes très fiers et honorés de nous associer à l'UNICEF. En œuvrant à ses côtés, nous prolongeons notre engagement à répondre aux besoins des enfants vulnérables et de leurs familles. »

Daniel Julien,
président-directeur général



Les trois priorités de la démarche RSE de Teleperformance :



Être un employeur de référence



Être un partenaire de confiance



Être un acteur citoyen (Force of Good)



POUR EN SAVOIR PLUS, consultez le rapport intégré 2021 du groupe



Teleperformance a mis en place d'importantes actions de soutien à l'Ukraine



Teleperformance a notamment réalisé des dons à l'UNICEF et à la Croix-Rouge pour un total de 1 million de dollars US afin d'apporter un soutien vital aux enfants et à leurs familles victimes de la guerre.

Le groupe a également mis en place des lignes d'assistance téléphonique spéciales et a fourni une aide logistique et psychologique aux employés en Ukraine et à leurs familles souhaitant traverser les frontières.



Par ailleurs, Teleperformance a décidé de cesser toute démarche commerciale, activité de marketing, nouvel investissement ainsi que tout transfert financier en Russie, où l'activité représente moins de 1 % du chiffre d'affaires du groupe.

DERNIÈRES ACTUALITÉS

La Navette TP est arrivée en Inde !

Solution innovante de recrutement mobile déployée depuis avril 2022, la Navette TP est équipée de tout le nécessaire pour un recrutement réussi : tests, entretien, lettre d'embauche et pré-intégration. Elle parcourt actuellement l'Inde pour contribuer au recrutement inclusif de 2 000 collaborateurs.



La planète mise à l'honneur à l'occasion de la journée de la terre, le 22 avril 2022

De nombreuses initiatives ont été mises en place par le groupe partout dans le monde. Teleperformance a, par exemple, lancé au Salvador et en Colombie une campagne encourageant ses collaborateurs à **adopter un arbre***.

* Campagne "Adopt A Tree"



Teleperformance a été reconnu comme un leader des services de modération de contenu pour la deuxième année consécutive par le cabinet Everest Group

Le groupe a été salué pour son engagement à protéger ses collaborateurs et à contribuer à la création d'un monde digital sûr.





Teleperformance s'implante dans le métavers ! Cette version immersive d'internet en 3D fait converger le monde réel et le monde digital



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le métavers représentera un marché de 800 milliards de dollars US d'ici 2024*,

contre 500 milliards de dollars US en 2020, pour les éditeurs de jeux vidéo en ligne, les réseaux sociaux et les autres leaders technologiques.

* Source : Bloomberg Intelligence

De fantastiques opportunités de développement pour Teleperformance

Bâtir l'expérience client du futur sur un nouveau canal de communication et dans de nouvelles lignes de services

Révolutionner l'engagement des employés notamment à travers des campus virtuels favorisant la vie sociale



« Les entreprises devront s'adapter aux nouvelles interactions immersives pour renforcer l'engagement. L'expertise de Teleperformance dans l'industrie du jeu vidéo est très pertinente car le métavers y est né il y a de nombreuses années. C'est un parfait exemple de notre approche High Touch-High Tech. »

Augusto Martinez Reyes, directeur général de Teleperformance au Portugal et responsable du projet métavers du groupe

Première édition dans le métavers du **For Fun Festival**, le concours artistique annuel ouvert à tous les talents de Teleperformance



Les 420 000 employés du groupe dans le monde ont été invités en avril 2022 à se retrouver pour partager une expérience unique et s'amuser tous ensemble. Les employés ont également pu assister à un concert de la chanteuse américaine Norah Jones et à la performance du DJ Harrison First.



Teleperformance a organisé en mai 2022 une convention inédite **Games and E-sports**



La convention inédite **Games and E-sports** a réuni plus de 500 participants à Lisbonne au Portugal et 80 000 connectés en ligne. À cette occasion, le groupe a inauguré sa première **Global E-sports Arena** et son nouveau centre d'excellence sur le métavers.



« Ce début d'année est très prometteur »

Trois questions à Olivier Rigaudy, directeur général délégué, en charge des finances

01

Quels sont les points essentiels à retenir de la publication du chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre de l'année 2022 ?

Ce début d'année est très prometteur pour réussir une nouvelle année de croissance.

Malgré un effet de base particulièrement exigeant au premier trimestre et un contexte macroéconomique perturbé par la guerre en Ukraine, nous avons enregistré une croissance organique soutenue de notre chiffre d'affaires, à + 6,5 %, soit + 11,1 % retraitée de la baisse attendue de la contribution des contrats d'assistance Covid.

02

Quels sont les moteurs de cette excellente dynamique ?

Nous avons bénéficié d'une forte dynamique commerciale, notamment dans la zone ibérico-LATAM et en Inde, sur un marché en transformation rapide et en forte croissance. La croissance organique particulièrement soutenue ce trimestre reflète la très bonne dynamique commerciale des activités *core services* & D.I.B.S. portée par l'accélération de la digitalisation du marché, dans l'univers des réseaux sociaux notamment, et le redressement de certains secteurs qui avaient souffert pendant la crise sanitaire tels que l'hôtellerie et les agences

de voyages en ligne. Les activités « services spécialisés » affichent également une progression soutenue, portée notamment par la forte croissance des activités de gestion des demandes de visa, TLScontact, dont les volumes continuent de se redresser progressivement.

Les récentes acquisitions stratégiques de Health Advocate et de Senture aux États-Unis ont par ailleurs contribué significativement au développement du groupe sur le trimestre.

03

Quelles sont les perspectives du groupe pour le reste de l'année ?

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

CLIQUEZ ICI POUR TÉLÉCHARGER
le communiqué de presse publié le 19 avril 2022

CHIFFRES CLEFS

CHIFFRE D'AFFAIRES DU 1^{ER} TRIMESTRE 2022

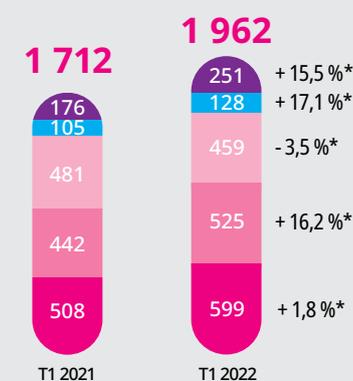
1 962 m€
+ 11,1 %

à données comparables* hors impact de l'évolution des contrats d'assistance Covid

+ 6,5 %

à données comparables*

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ (m€)



EWAP ibérico-LATAM CEMEA
Inde Services spécialisés

* À périmètre et changes constants

COURS DE BOURSE DE TELEPERFORMANCE (EN €)*

depuis le 1^{er} janvier 2020



* Comparé à l'indice CAC 40 rebasé sur le cours de bourse de Teleperformance au 1^{er} janvier 2020

CONFIRMATION DES PERSPECTIVES 2022

- Croissance organique hors impact des contrats d'assistance Covid supérieure à + 10 %
- Marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires en hausse de 30 pb
- Poursuite des acquisitions ciblées, créatrices de valeur et visant à renforcer ses activités à forte valeur ajoutée

Teleperformance intègre le nouvel indice Euronext Tech Leaders

Ce nouvel indice rassemble plus de 100 groupes à forte croissance sélectionnés parmi plus de 700 sociétés « tech » cotées sur Euronext. Son objectif est de renforcer la visibilité du secteur « tech » européen.





RESTONS EN CONTACT !

Inscrivez-vous pour recevoir par e-mail toute la documentation financière ainsi que les principales actualités de Teleperformance en envoyant un message à l'adresse suivante : investor@teleperformance.com ou via le site internet du groupe : [teleperformance.com](https://www.teleperformance.com), dans la section CONTACT US

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

L'assemblée générale des actionnaires de Teleperformance s'est de nouveau réunie en présentiel à Paris, le 14 avril 2022, après deux ans d'assemblées générales tenues à distance en raison de la crise sanitaire.



Les actionnaires ont approuvé avec des scores élevés l'ensemble des résolutions, notamment :

- le versement d'un dividende de 3,30 euros par action, en hausse de + 38 % par rapport à l'année dernière ;
- le renouvellement de quatre mandats d'administrateurs : Pauline Ginestié, Wai Ping Leung, Bernard Canetti et Patrick Thomas ;
- la nomination au conseil de Shelly Gupta et Carole Toniutti ;
- la rémunération des mandataires sociaux ainsi que la politique de leur rémunération.



Carole Toniutti



Shelly Gupta



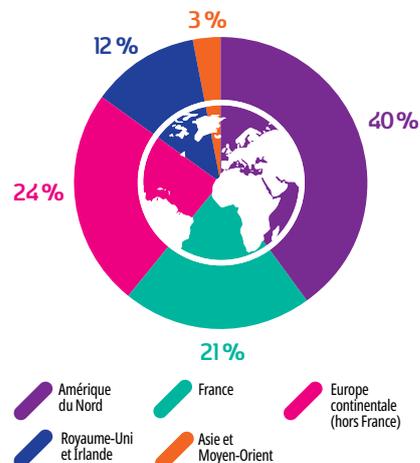
Taux de féminisation du conseil



Taux d'indépendance du conseil



Nationalités représentées au conseil



* Répartition fondée sur la nationalité des sociétés actionnaires

PROCHAINS RENDEZ-VOUS

(calendrier indicatif)

27 juillet 2022 – Résultats semestriels 2022

3 novembre 2022 – Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2022



Créé en 1978 par Daniel Julien, Teleperformance est le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées. Il est le partenaire privilégié dans le monde entier, des entreprises leaders sur leur marché et en développement rapide, ainsi que des administrations. Le groupe met en œuvre des stratégies d'optimisation et de transformation digitale de leur expérience client et citoyen et leurs processus métiers, pour fournir des interactions « plus simples, plus rapides, plus sûres ».



each interaction matters

www.teleperformance.com

Partenaire des entreprises leaders et des administrations dans le monde entier

420 k
collaborateurs

~70%
en télétravail

88
pays

Plus de
265
langues

Plus de
1 000
clients

170
marchés

Département Relations Investisseurs
et Communication Financière
21-25, rue Balzac – 75008 Paris

investor@teleperformance.com

POUR NOUS SUIVRE :

 [/teleperformanceglobal](https://www.facebook.com/teleperformanceglobal)

 [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

 [/teleperformance](https://www.youtube.com/teleperformance)

 <https://teleperformance.com/en-us/insights/blog>

 [/company/teleperformance](https://www.linkedin.com/company/teleperformance)

 [@teleperformance_group](https://www.instagram.com/teleperformance_group)

Simpler. Faster. Safer.

