

La Newsletter des actionnaires

JUIN 2024



SOMMAIRE

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE AU SERVICE DE L'HUMAIN

TROIS QUESTIONS À JOÃO CARDOSO,
directeur de l'innovation et du digital

TP INFINITY, UNE NOUVELLE OFFRE
DE CONSEIL EN SOLUTIONS DIGITALES

pages 2-3

1^{ER} TRIMESTRE 2024 SOLIDE ET OBJECTIFS ANNUELS CONFIRMÉS

page 4

UNE STRATÉGIE CLIMATIQUE AMBITIEUSE

page 5

LES MOMENTS FORTS DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

TROIS QUESTIONS À EVANGELOS
PAPADOPOULOS, auditeur social et
administrateur représentant les salariés

DES RÉOLUTIONS LARGEMENT
ADOPTÉES

page 6

RENFORCEMENT DU DIALOGUE ACTIONNARIAL

page 7

LE CARNET DE L'ACTIONNAIRE

ÉVOLUTION DE LA STRUCTURE
DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

FICHE D'IDENTITÉ DE L'ACTION

page 8

Chères actionnaires, chers actionnaires,

Le début d'année est bien engagé pour réaliser nos objectifs annuels, avec une croissance pro forma au 1^{er} trimestre 2024 dans la fourchette haute de nos prévisions et supérieure à celle de notre secteur.

Dans un environnement macroéconomique toujours incertain, cette performance confirme la force du modèle économique de Teleperformance : un portefeuille de clients et de services solide et diversifié, une dynamique d'innovation en IA soutenue avec aujourd'hui plus de 300 projets, un modèle opérationnel multilingue agile combinant des services *offshore* et des solutions flexibles de télétravail basées sur le *cloud*.

Nous continuons d'intégrer avec succès les activités de Majorel au sein de Teleperformance. Avec un plan de synergies de coûts aujourd'hui en bonne voie, nous confirmons l'objectif d'atteindre 150 millions d'euros de synergies d'ici 2025.

Nous avons confirmé nos objectifs financiers annuels de croissance et d'augmentation de la marge pour 2024. La hausse de notre cash-flow net disponible, le maintien d'un bilan solide et la poursuite du retour à nos actionnaires demeurent nos priorités.

Votre groupe est aujourd'hui un « nouveau Teleperformance », avec un chiffre d'affaires de plus de 10 milliards d'euros et une implantation mondiale inégalée dans près de 100 pays. C'est aussi une organisation toujours performante, employeur de référence dans le monde et respectueux de l'environnement, en transformation permanente, surfant et intégrant des vagues technologiques, pour offrir systématiquement une gamme élargie de services à forte valeur ajoutée à ses clients partenaires, et créer de la valeur pour ses actionnaires.

Nous vous remercions de votre soutien renouvelé à l'occasion de l'assemblée générale qui s'est tenue à Paris le 23 mai dernier, où toutes les résolutions soumises aux votes ont été approuvées avec des scores très élevés. Ces résultats témoignent de votre confiance dans la gouvernance de votre groupe pour relever **les défis de demain qui seront résolument portés dans nos métiers par l'humain augmenté de l'IA**.



Daniel Julien,
co-directeur général et fondateur



Bhupender Singh,
co-directeur général



Cosmos
Intégrité



Terre
Respect



Métal
Professionnalisme



Air
Innovation



Feu
Engagement



« La technologie de l'intelligence artificielle générative ("GenAI") est une opportunité pour le groupe »

Trois questions à João Cardoso, directeur de l'innovation et du digital

01

Quel a été votre parcours avant de prendre vos nouvelles responsabilités ?

Entrepreneur polyglotte dans le domaine des systèmes d'information, j'ai été un des fondateurs et dirigeants des sociétés de software EasyPhone et Altitude Software, avant de rejoindre le groupe Teleperformance en 2003 où j'ai notamment dirigé les activités et réussi le développement des hubs multilingues au Portugal, puis pris en 2017 les fonctions de directeur mondial de la recherche et du développement et de l'intégration digitale. J'ai été le principal architecte de TP Cloud Campus, la plateforme de travail à distance qui a permis au groupe de relever avec succès les défis du confinement Covid. J'ai été nommé par la suite directeur général de Teleperformance pour la région EMEA. J'ai une formation d'ingénieur dans les technologies de l'information, avec une spécialisation dans l'IA. Je suis également diplômé de la Nova School of Business and Economics (Portugal) et de la Wharton School of Business de l'université de Pennsylvanie (États-Unis).

02

Quel est votre rôle chez Teleperformance en tant que directeur de l'innovation et du digital ?

J'ai trois missions. 1) Je supervise les systèmes d'information du groupe et m'assure du développement d'un écosystème de haute technologie qui repose sur l'intelligence artificielle (IA/GenAI). Cet écosystème vise à faciliter l'accès à l'information pour nos spécialistes clients et les libère des tâches basiques et répétitives. Cela leur permet ainsi de se concentrer sur des besoins complexes requérant de l'intelligence émotionnelle et de mieux saisir les opportunités commerciales durant les interactions avec les clients. 2) Je suis responsable des pratiques d'amélioration continue et d'innovation Lean Six Sigma pour le groupe. Je veille

également aux standards opérationnels qui incarnent notre expertise évolutive et structurent nos ressources High Touch et High Tech, ainsi que la sécurité du groupe, un élément essentiel garantissant le fonctionnement sûr de l'ensemble de l'organisation. 3) Je développe TP Infinity, notre activité de conseil, pour accompagner les marques et les administrations dans l'amélioration de leur service d'expérience client.

03

« GenAI » est-il un risque ou une opportunité pour le futur de Teleperformance ?

La technologie de l'intelligence artificielle générative (« GenAI ») est une opportunité pour le groupe, un réel « plus » pour répondre à chaque besoin spécifique des clients. Teleperformance excelle dans la création de solutions de service client sur mesure. Dans le prolongement de ce que nous avons accompli avec l'IA et la Robotic Process Automation (RPA) depuis 2016, nous utilisons « GenAI » pour libérer nos spécialistes clients des tâches répétitives (« ai@TP »).

Parallèlement, nous investissons largement dans le développement de l'intelligence émotionnelle (« ei@TP ») au sein de l'organisation. Cela permet à nos professionnels de déployer pleinement leurs talents pour créer des expériences clients exceptionnelles, augmentant ainsi l'engagement et favorisant l'attachement entre les clients et les marques. Comme avec d'autres technologies de transformation dans le passé, nous déployons « GenAI » pour accompagner nos clients dans leur stratégie de conquête de parts de marché en offrant des expériences toujours plus réussies aux consommateurs.

Pour nombre d'organisations, le service client est un facteur différenciant clef et « GenAI » introduit une nouvelle dimension concurrentielle entre les marques. Cela ne peut qu'être bénéfique pour l'activité du groupe.



« Le déploiement de GenAI, comme ça a été le cas pour d'autres technologies d'IA jusqu'à présent, va générer de nouvelles activités pour Teleperformance, car nos clients auront besoin de notre expertise pour bénéficier au maximum des dernières évolutions technologiques. Le boom des activités de modération de contenu sur les réseaux sociaux sur les cinq dernières années est une excellente illustration de l'élargissement de la gamme de nos services pour accompagner nos clients. »

Bhupender Singh, co-directeur général



L'HUMAIN « AUGMENTÉ »
AU CŒUR DU FUTUR
DE NOS MÉTIERS

« Vous n'aimez pas les assistants virtuels ? Vous n'êtes pas le seul. »

THE WALL STREET JOURNAL
WSJ 22 mai 2024

CLIQUEZ ICI pour consulter l'article du Wall Street Journal (en anglais)

Interview de Yann Le Cun, responsable de l'IA chez Meta : les modèles d'IA comme ChatGPT ne remettront pas en cause l'intelligence humaine

Forbes 22 mai 2024

CLIQUEZ ICI pour consulter l'article de Forbes (en anglais)

Microsoft met l'IA au service des centres de contacts dans le service client

REUTERS 4 juin 2024

CLIQUEZ ICI pour consulter l'article de Reuters (en anglais)





TP infinity

une nouvelle offre de conseil en solutions digitales

Teleperformance a lancé *TP Infinity*, sa nouvelle offre de conseil en solutions digitales, en janvier 2024. Le groupe propose à ses clients une **approche intégrée de la transformation de l'expérience client, un enjeu majeur dans l'économie actuelle.**

L'offre complète intègre des services de :



CONSEIL : stratégies, conception du parcours client, optimisation des processus, structuration de l'organisation, etc.



TECHNOLOGIE : centres de contacts en tant que services (CCaaS), IA conversationnelle, développement d'applications et intégration des systèmes, automatisation avancée



CONCEPTION ET CRÉATION : modèles prédictifs, points de contact digital, marketing digital, applications dans les médias sociaux



ANALYSE DE DONNÉES : études de marché, analyse de satisfaction client, engagement des collaborateurs, etc.

Cette offre s'appuie sur la gamme complète d'outils *High Tech* développés par Teleperformance, combinant :

1 des solutions digitales propriétaires du groupe, telles que :

TP genAI

Suite de solutions d'IA destinée à accélérer, améliorer et optimiser les processus métiers

//StoryAI

Application de traduction convertissant la parole en texte

TP recommander

Prédiction automatisée et personnalisée des comportements des consommateurs

TP protect

Environnement *cloud* contribuant à la sécurité informatique et la prévention des fraudes

2 des partenariats avec des grandes plateformes digitales, telles que :



BON À SAVOIR

Les équipes diversifiées de *TP Infinity* comptent plus de **3 000 consultants** passionnés par l'analyse des données et les technologies, créatifs et experts en optimisation opérationnelle. Elles sont réparties dans 20 pays, en **Amérique du Nord, Amérique du Sud, Europe et Asie**. Leur objectif commun est de repousser les limites de l'expérience client.

Teleperformance a reçu en juin 2024 le statut de partenaire Platine de **Kore.ai**, un leader mondial dans les solutions d'IA conversationnelle et les plateformes de « GenAI » destinées aux entreprises



La plateforme « **no code*** » de **Kore.ai** permettra à *TP Infinity* de développer des assistants virtuels avancés alimentés par l'IA générative et les grands modèles de langage (*Large Language Models*). Ces solutions permettront de répondre aux besoins uniques des entreprises en matière d'expérience client, d'automatisation et de personnalisation de l'expérience utilisateur.

* Permet de concevoir et de déployer des logiciels via une interface graphique sans nécessiter de connaissances en programmation informatique.



CLIQUEZ ICI pour accéder au communiqué de presse du 30 mai 2024

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2024 est en croissance totale de + 26,7 %. Cela reflète la nouvelle dimension du groupe avec l'acquisition de Majorel.



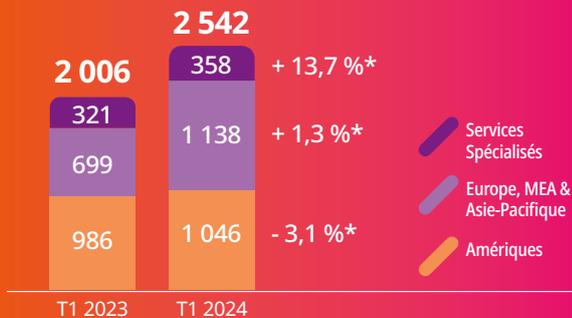
« Dans les activités core services & D.I.B.S., la croissance pro forma* a été particulièrement soutenue en Inde (offshore pour le marché nord-américain), en Asie-Pacifique ainsi que dans certains pays en Europe. Le développement des solutions offshore a eu cependant un impact déflationniste sur la croissance du chiffre d'affaires du groupe, notamment dans la zone Amériques. Les activités « services spécialisés » ont continué à enregistrer une progression rapide de leur chiffre d'affaires. »

Olivier Rigaudy, directeur général délégué, en charge des finances

CHIFFRES CLEFS du 1^{er} trimestre 2024

CHIFFRE D'AFFAIRES
2 542 m€ | + 0,9 %
à données pro forma*

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ (m€)



* Base 2023 pro forma à changes constants intégrant l'activité de Majorel

PERSPECTIVES 2024

Confirmation des objectifs annuels 2024 avec une dynamique qui s'améliorera au 2nd semestre

- croissance du chiffre d'affaires pro forma* compris entre + 2 % et + 4 %
- hausse de marge d'EBITA récurrent comprise entre + 10 pbs et + 20 pbs sur une base pro forma
- Progression du cash-flow net disponible

* Base 2023 pro forma à changes constants intégrant l'activité de Majorel

Bon déroulement du plan d'intégration de Majorel

Le plan de synergies de coûts est en bonne voie. Le groupe a confirmé son objectif d'atteindre 150 millions d'euros de synergies d'ici 2025.

DERNIÈRE MINUTE

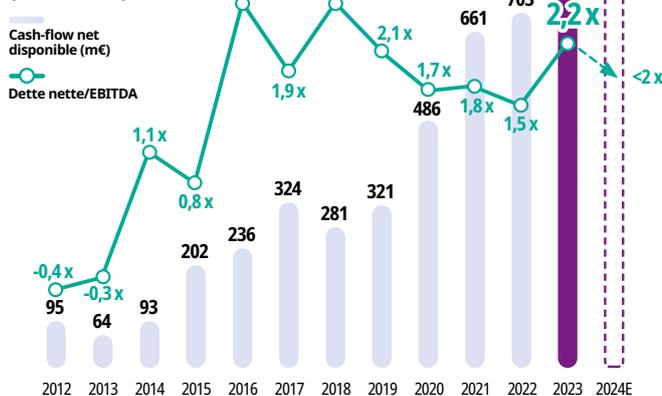
Teleperformance reçoit le prix de la meilleure opération financière 2023

Le 27 juin 2024, le Club des Trente, qui réunit les directeurs financiers des grands groupes français, a décerné à Teleperformance le prix de la meilleure opération financière avec l'acquisition de Majorel finalisée en novembre 2023 pour 3 milliards d'euros.

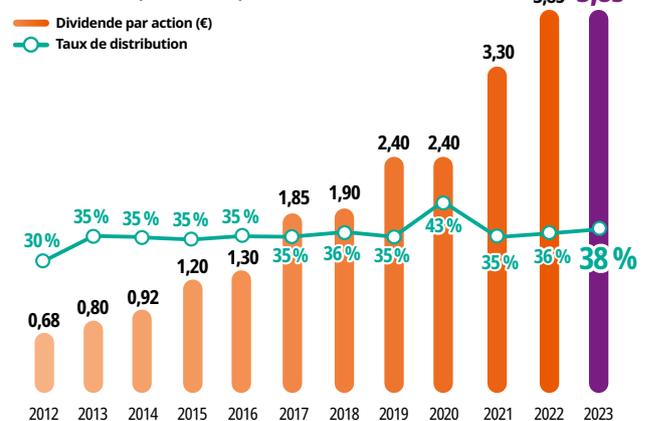
CLIQUEZ ICI pour accéder au communiqué de presse du chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2024 publié le 30 avril 2024

La solidité du modèle d'affaires du groupe repose sur une forte génération de cash-flow net disponible et une stratégie optimisée d'allocation de capital

Cash-flow net disponible et ratio de levier d'endettement (2012-2024E)



Un solide historique de dividende (2012-2023)



INFORMATIONS CLEFS

- 1 Notation S&P confirmée à BBB - investment grade
- 2 Exécution d'un programme de rachats d'actions de 500 millions d'euros lancé en août 2023

Nos engagements

SCIENCE-BASED TARGETS (SBTi)

Objectifs de réduction des émissions carbone*

CLIMATE PLEDGE

Net Zéro d'ici à 2040, avec 10 ans d'avance sur l'Accord de Paris

ÉNERGIES RENOUVELABLES

Augmenter la part des énergies renouvelables

* Teleperformance travaille actuellement à la définition de ses objectifs 2030. Ces objectifs, alignés sur une trajectoire de réchauffement limitée à 1,5 °C et intégrant les opérations acquises de Majorel, sont en cours de validation.

1 COMMENT RÉDUISONS-NOUS NOTRE IMPACT ?

Efficacité énergétique

- Systèmes de gestion de l'énergie
- Critères verts liés aux bâtiments
- Équipement informatique vert

Énergies renouvelables

- Tarifs « électricité verte »
- Certificats d'attributs énergétiques (EAC)
- Panneaux solaires

Transformation digitale

- Réduction des émissions via des solutions digitales
- TP Cloud Campus (solution de télétravail)
- Migration sur le cloud

Gestion des déchets

- **Déchets de bureaux** : recyclage du plastique et des meubles, réduction à la source, tri à la source
- **Circularité** : déchets électroniques, réparation, recyclage et dons



DISTINCTION

Teleperformance a été distingué dans le classement *Europe's Climate Leaders 2024* du Financial Times comme l'un des 600 leaders qui ont réduit leurs émissions de gaz à effet de serre entre 2017 et 2022.



CLIQUEZ ICI pour accéder au classement (en anglais)

2 COMMENT ENGAGEONS-NOUS NOS PARTIES PRENANTES ?

Sensibilisation et engagement des collaborateurs

Formation et campagnes de bénévolat

Partenariats clients et fournisseurs

3 COMMENT CONTRIBUONS-NOUS À LA RESTAURATION ?

Partenariat global avec *One Tree Planted*, plus de 525 000 arbres plantés

Campagnes de conservation de la biodiversité

World Cleanup Day (journée mondiale du nettoyage de notre planète)

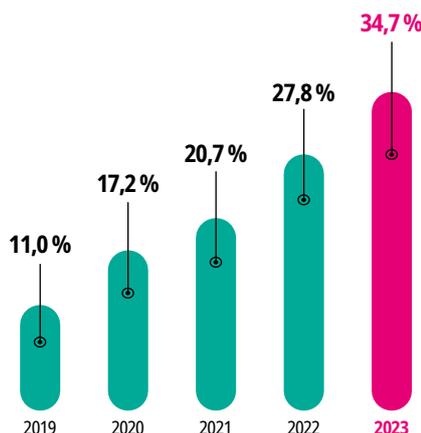
4 COMMENT SUIVONS-NOUS ET REPORTONS-NOUS NOS IMPACTS ?

Rapport intégré GRI
Task Force on Climate-Related Financial Disclosures | TCFD

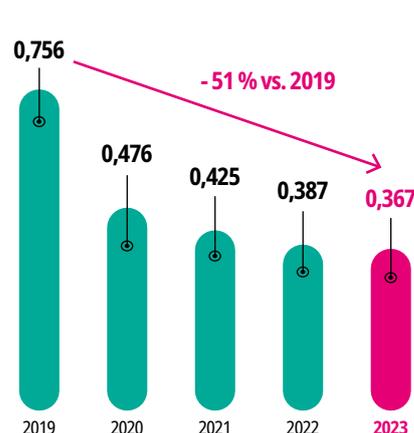
Carbon Disclosure Project | CDP
Alignement avec la norme ISO 14001

Nos indicateurs de performance environnementale

Utilisation des énergies renouvelables (en % de la consommation totale d'électricité)



Empreinte carbone par employé* (Scopes 1 et 2, par tCO₂e)



* Équivalent temps-plein



Clémentine Gauthier, directrice RSE

« Les objectifs de réduction des émissions carbone font partie des critères de rémunération à long terme des dirigeants mandataires sociaux et de plus de 600 cadres clefs du groupe. »



CLIQUEZ ICI pour accéder au rapport intégré 2023 pour plus d'informations



Lors de l'assemblée générale du groupe qui s'est tenue à Paris le 23 mai dernier, Evangelos Papadopoulos a livré son expérience d'auditeur social, un rôle clef pour faire entendre la voix des salariés.



« En apportant des réponses aux collaborateurs, nous arrivons à les rendre plus engagés ce qui est absolument nécessaire pour favoriser la productivité et l'innovation »

Trois questions à Evangelos Papadopoulos, auditeur social et administrateur représentant les salariés

01

Comment définissez-vous votre rôle d'auditeur social ?

En tant qu'auditeur social, mon rôle consiste à faire entendre la voix des collaborateurs auprès de la direction en veillant au respect des pratiques éthiques et en identifiant les risques pouvant nuire aux employés. Effectuer des visites régulières pour rencontrer les collaborateurs partout dans le monde, organiser des tables rondes et analyser les tendances qui s'en dégagent afin d'identifier les axes d'améliorations sont mes principales missions. Les conclusions de mes travaux permettent la mise en place de plans d'action au niveau du groupe. Je peux organiser annuellement plus de 300 tables rondes dans plus de 60 sites, avec plus de 2 000 collaborateurs.

me permet d'exercer pleinement celui d'administrateur représentant les salariés en m'assurant que les intérêts des employés sont respectés dans les décisions stratégiques de l'entreprise. Ces deux fonctions visent ainsi un seul et même but : prendre part à des décisions à la fois durables et éthiques.

02

Quel est votre impact sur les employés ?

J'identifie quatre principaux impacts : valoriser les collaborateurs en leur fournissant un canal de communication directe auprès de la direction, atténuer les risques pour anticiper les crises, favoriser la performance en générant de l'engagement et créer de la valeur en contribuant à construire un groupe responsable. En apportant des réponses aux collaborateurs, nous arrivons à les rendre plus engagés, ce qui est absolument nécessaire pour favoriser la productivité et l'innovation. Par ailleurs, ce rôle d'auditeur social

03

Quel regard portez-vous sur les engagements sociaux de Teleperformance à la lumière de votre parcours professionnel ?

Teleperformance est un véritable levier d'inclusion et d'ascension sociale. J'ai commencé ma carrière il y a 20 ans en tant qu'agent en Grèce. Un an plus tard, j'étais promu superviseur, 10 ans plus tard, j'étais élu représentant au comité d'entreprise de la société européenne de Teleperformance SE puis, en 2020, en tant qu'administrateur représentant les salariés au conseil d'administration. Mon parcours professionnel reflète l'engagement historique de Teleperformance à être « un employeur préféré du marché ». Il illustre aussi la capacité du groupe à recruter, former et valoriser les compétences professionnelles de ses salariés, comme le démontre le taux de promotion interne élevé, à 61 %. Cette approche High Touch irrigue la culture d'entreprise et crée les conditions optimales pour améliorer l'expérience employé.



Les résolutions soumises au vote des actionnaires ont été largement adoptées, dont :

- Le renouvellement des mandats d'administrateurs de messieurs Daniel Julien et Alain Boulet ;
- La ratification des mandats de trois nouveaux administrateurs : madame Brigitte Daubry et messieurs Moulay Hafid Elalamy et Kevin Niu ;
- L'adoption d'un dividende de 3,85 euros par action, inchangé par rapport à l'année dernière ;
- Les informations relatives à la rémunération des mandataires sociaux ainsi que la politique de rémunération qui leur est applicable.



CLIQUEZ ICI pour accéder aux résultats des votes



RENFORCEMENT DU DIALOGUE ACTIONNARIAL

Retrouvez toute la documentation de Teleperformance sur **teleperformance.com**



Venez à notre rencontre au salon **Investir Day***, le 26 novembre 2024 au Carrousel du Louvre à Paris



- Des moments d'échanges exclusifs avec l'équipe Relations actionnaires
- Deux prises de parole d'Olivier Rigaudy, directeur général délégué, en charge des finances



CLIQUEZ ICI pour en savoir plus

CLIQUEZ ICI pour vous inscrire

* événement dédié aux investisseurs individuels



Nouveau partenariat avec **la Place des investisseurs** pour renforcer le dialogue actionnarial



Ensemble pour un avenir responsable



CLIQUEZ ICI pour en savoir plus

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**, dans la section NOUS CONTACTER



www.teleperformance.com

ÉVOLUTION DE LA STRUCTURE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le conseil d'administration de Teleperformance a approuvé à l'unanimité en février 2024 une nouvelle organisation de la gouvernance du groupe.

Daniel Julien, fondateur et président-directeur général, et Bhupender Singh, directeur général délégué et administrateur, agissent comme des co-directeurs généraux, prenant ensemble les décisions stratégiques, tout en se partageant les responsabilités opérationnelles suivant une stratégie de management agile et coordonnée, jusqu'au 31 décembre 2025.



Daniel Julien,
co-directeur général
et fondateur



Bhupender Singh,
co-directeur général

À partir du 1^{er} janvier 2026, les fonctions de président du conseil et de directeur général seront séparées. Bhupender Singh sera désigné comme le directeur général.



CLIQUEZ ICI
pour accéder au communiqué de presse du 16 février 2024 annonçant la nouvelle organisation de gouvernance de Teleperformance

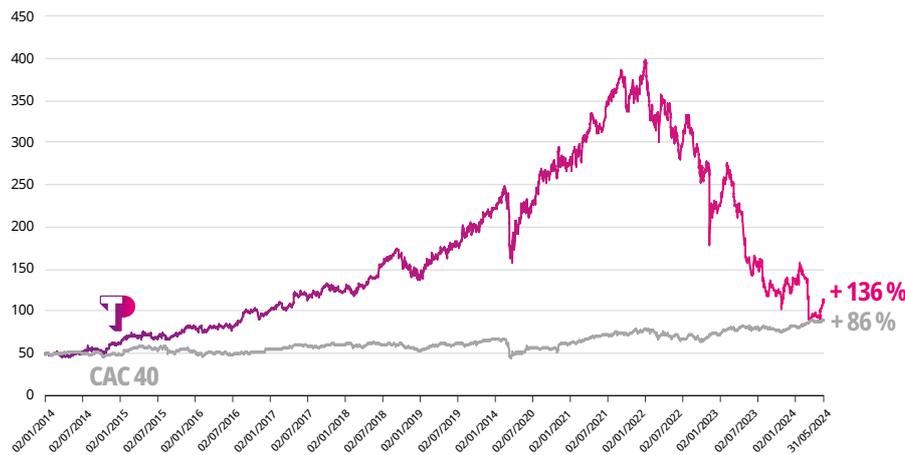


« Ce nouveau plan de gouvernance facilitera la gestion dans le même temps des actions de développement du groupe, de la réussite de l'intégration de Majorel et de l'optimisation des opportunités offertes par l'intelligence artificielle. »

Patrick Thomas, administrateur référent

ÉVOLUTION DU COURS DE BOURSE DE TELEPERFORMANCE (EN €)

comparé au CAC 40* sur 10 ans + (depuis le 1^{er} janvier 2014)



* Indice CAC 40 rebasé sur le cours de Bourse de Teleperformance au 1^{er} janvier 2014

PROCHAINS RENDEZ-VOUS (calendrier indicatif)

- 30 juillet 2024** Résultats semestriels 2024
- 6 novembre 2024** Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2024
- 26 novembre 2024** Participation au forum Investir Day au Carrousel du Louvre à Paris, évènement phare dédié aux investisseurs individuels

Direction des Relations Investisseurs et de la Communication Financière
21-25, rue Balzac - 75008 Paris - investor@teleperformance.com

FICHE D'IDENTITÉ

COTATION

Euronext Paris, compartiment A

Symboles :

Ticker Euronext : TEP - ISIN : FR0000051807
Reuters : TEPRF.PA - Bloomberg : TEP FP

Classification sectorielle Euronext :
Professional Business Support Services (ICB)

Nombre d'actions en circulation au 31/05/2024 : 60 443 054

Capitalisation boursière au 31/05/2024 : 6,3 Mds €

Indices globaux : CAC 40, STOXX 600, S&P Europe 350, MSCI Global Standard et Euronext Tech Leaders

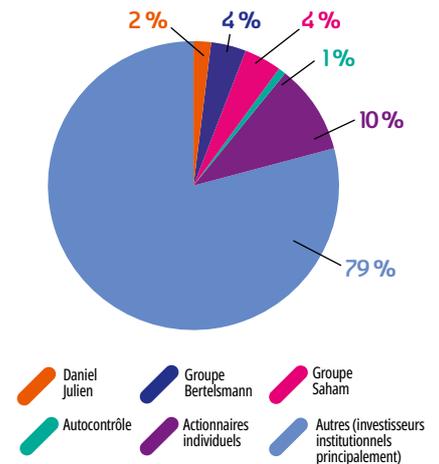
Indices ESG : CAC 40 ESG (depuis 2022), Euronext Vigeo Euro 120 (depuis 2015), MSCI Europe ESG Leaders (depuis 2019), FTSE4Good (depuis 2018), et S&P Global 1200 ESG (depuis 2017)

Notation de crédit S&P : BBB Investment grade

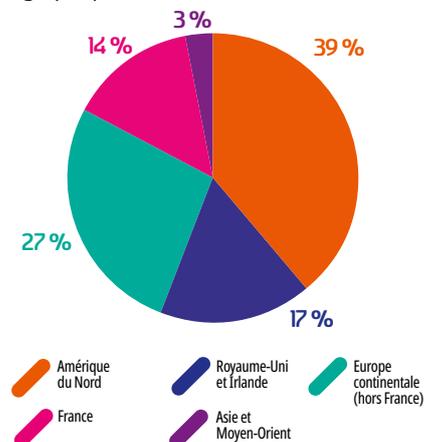
Notation RSE MSCI : A

CAPITAL

Structure actionnariale du groupe au 31 mai 2024 :



Le groupe compte un total de 470 investisseurs institutionnels identifiés dont la répartition géographique* est la suivante :



* Répartition fondée sur la nationalité des sociétés actionnaires