

La Newsletter des actionnaires

NOVEMBRE 2024



SOMMAIRE

ÉDITO DE MOULAY HAFID ELALAMY,
président du conseil d'administration
[page 2](#)

UNE GOUVERNANCE RENFORCÉE
[page 3](#)

**L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE
AU SERVICE DE L'HUMAIN**
LIVRE BLANC : L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE
DANS LA GESTION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT
LES QUATRE DIMENSIONS DE L'OFFRE
DE TRANSFORMATION DIGITALE DU GROUPE
[pages 4-5](#)

**3^{ÈME} TRIMESTRE 2024 :
ACCÉLÉRATION DE LA CROISSANCE
ET CONFIRMATION DES OBJECTIFS 2024**
[page 6](#)

**LES NOUVEAUX OBJECTIFS
D'ÉMISSIONS CARBONE À HORIZON 2030**
[page 7](#)

LE CARNET DE L'ACTIONNAIRE
FORUM INVESTIR DAY 2024
FICHE D'IDENTITÉ DE L'ACTION ET AGENDA
[page 8](#)



Edito de Moulay Hafid Elalamy

Président du conseil d'administration
de Teleperformance (TP)

Chers actionnaires,

Alors que la fin de l'année approche, je suis heureux de revenir sur les faits marquants de notre groupe en 2024 et de vous exposer nos perspectives.

1) Renforcement de notre gouvernance

Comme vous le savez, afin d'adopter les meilleurs standards de gouvernance et préparer l'avenir, notre conseil d'administration a séparé les fonctions de président et de directeur général, et a créé un poste de directeur général délégué.

Dans cette configuration renouvelée, j'assume donc la présidence et Daniel Julien la direction générale, secondé par Thomas Mackenbrock qui a vocation à lui succéder.

Cette nouvelle organisation du leadership marque non seulement une répartition claire des responsabilités du conseil d'administration et du management, mais met également en place un plan de succession solide et réfléchi.

Collectivement, nous avons la conviction que cette transition managériale permettra à cette équipe soudée et aux multiples compétences complémentaires de relever les défis d'avenir.

2) L'acquisition de Majorel, un levier de croissance stratégique

L'intégration de Majorel se fait conformément à nos prévisions. Cette opération nous a permis de consolider notre position de leader, nous apporte un portefeuille de nouveaux clients ainsi

que des géographies complémentaires afin de mieux servir nos clients globaux. Régulièrement, nous vous tiendrons au courant de l'évolution de ce processus qui se déroule de manière satisfaisante.

3) Résilience et performance financière solides

Nos résultats financiers du troisième trimestre 2024 ont une fois de plus démontré la résilience de notre modèle d'affaires. Avec une croissance organique de + 3 %, en ligne avec notre prévision annuelle (+ 2 % à + 4 %), ces résultats sont le reflet de notre capacité à évoluer dans un environnement macroéconomique complexe et changeant.

Construire la confiance et préparer 2025

Au-delà de ce bilan sommaire, la confiance de nos investisseurs est pour nous une priorité absolue. Faisant partie des actionnaires principaux du groupe, je suis pleinement engagé aux côtés de chacun d'entre vous pour déployer tous les efforts nécessaires et permettre à TP de retrouver le cours de Bourse que la société mérite. Dans ce cadre, nous aurons bientôt l'occasion de partager les nouvelles orientations stratégiques, qui guideront le groupe vers une croissance soutenue pour les années futures.

Ensemble, nous continuerons de bâtir un Teleperformance plus fort et plus innovant, prêt à relever les défis de nos métiers dans un marché en constante évolution.



Cosmos | **Intégrité**

Je suis transparent, éthique, et digne de confiance.



Terre | **Respect**

Je traite les autres avec gentillesse et empathie.



Métal | **Professionalisme**

Je fais les choses correctement dès la première fois.



Air | **Innovation**

Je suis curieux et je contribue positivement au changement.



Feu | **Engagement**

Je suis passionné et engagé.



UNE GOUVERNANCE RENFORCÉE

Deux nouvelles nominations structurantes

En août 2024, le conseil d'administration a décidé de nommer Monsieur Moulay Hafid Elalamy président du conseil d'administration de TP, et de nommer Monsieur Thomas Mackenbrock directeur général délégué.

Depuis sa prise de fonction le 1^{er} octobre 2024, Thomas Mackenbrock travaille en étroite collaboration avec Daniel Julien à qui il a vocation à succéder.



Monsieur Moulay Hafid Elalamy est le fondateur et président du groupe Saham, actionnaire de Teleperformance à hauteur de 3,7 %. Fondé en 1995, le groupe Saham est une société d'investissement d'envergure internationale.

Monsieur Moulay Hafid Elalamy a été président du Patronat marocain puis ministre de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Économie numérique au Maroc pendant huit ans. Il est, depuis 2024, membre du comité exécutif de la Chambre de commerce internationale monde.



Monsieur Thomas Mackenbrock a été directeur général du groupe Majorel de 2019 à 2023, jusqu'à son acquisition par Teleperformance.

Avant Majorel, il a été pendant plus de 12 ans dirigeant d'activités en Europe, Chine et Brésil dans le groupe Bertelsmann, un leader mondial des médias et de services. Docteur en économie, il a commencé sa carrière professionnelle chez McKinsey en 2000.

« C'est un honneur pour moi de revenir au sein de la famille Teleperformance en tant que directeur général délégué. Je suis très enthousiaste sur les perspectives de l'entreprise et me réjouis de collaborer étroitement avec Moulay Hafid, Daniel et l'exceptionnelle équipe de Teleperformance. »



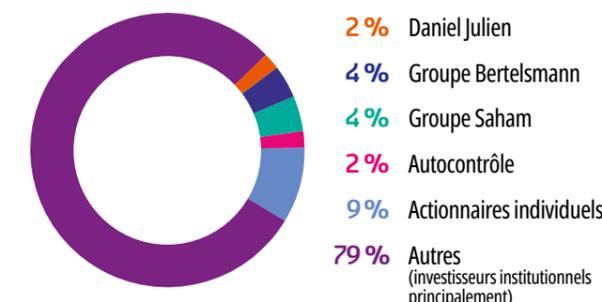
Par ailleurs, le conseil d'administration a confirmé :

- Monsieur Daniel Julien en tant que directeur général ;
- Monsieur Olivier Rigaudy en tant que directeur général délégué en charge des finances

Une nouvelle organisation qui répond à trois objectifs :

1. Dissocier les fonctions de président du conseil d'administration de celles de directeur général ;
2. Renforcer l'ADN de TP, en particulier sa culture d'entrepreneuriat et de développement commercial ;
3. Renforcer le top management et mettre en œuvre un plan de succession.

RÉPARTITION DU CAPITAL DU GROUPE AU 30 SEPTEMBRE 2024

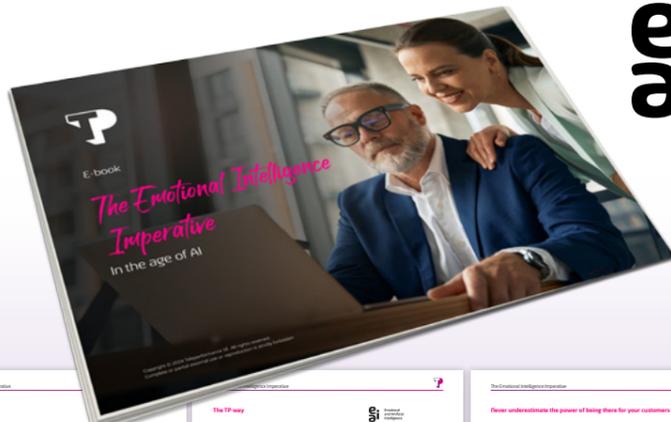


CLIQUEZ ICI

pour accéder au communiqué de presse du 28 août 2024

Livre blanc : l'intelligence émotionnelle dans la gestion de l'expérience client

TP a publié un livre blanc en octobre 2024 qui met en avant le rôle clé de l'intelligence émotionnelle dans la gestion de l'expérience client afin de conserver des interactions empathiques et renforcer la fidélité des consommateurs.



ei Emotional and Artificial Intelligence

CLIQUEZ ICI pour télécharger le livre blanc (en anglais uniquement)



Le livre blanc, en bref !

IE : une valeur ajoutée indispensable

- Renforcer la confiance et la loyauté des consommateurs : empathie, personnalisation, requêtes complexes
- Améliorer l'expérience client : écoute active, adaptation, résolution des conflits

IA : amélioration de l'efficacité

- Disponibilité 24h/24, 7j/7
- Gestion des requêtes courantes
- Réponses et recommandations automatisées
- Analyse de données



« Nos équipes apportent des solutions de pointe, en tirant parti de l'IA grâce à des investissements continus dans les technologies avancées, tout en visant à accroître la fidélisation des clients. Ainsi, nous pouvons répondre aux demandes plus complexes des clients et offrir rapidement un service "tout compris" pour ceux qui souhaitent exploiter pleinement l'IA en tant que levier pour leur activité. »

João Cardoso, directeur de l'innovation et du digital

BON À SAVOIR

Selon la Harvard Business School, l'intelligence émotionnelle est « la capacité de comprendre, gérer, reconnaître et influencer les émotions et celles des autres. »

95% des décisions d'achat des consommateurs s'appuient sur leurs émotions !

DERNIÈRES ACTUS !

Lancement du TP AI Think Tank

TP a créé un think tank le 30 août 2024 pour comprendre l'impact de l'IE et de l'IA sur la gestion de l'expérience client. Cette initiative réunit des experts en IE et en IA avec le savoir-faire inégalé de TP dans l'industrie de la gestion de l'expérience client.



« Je suis très honorée d'être l'un des cinq membres du TP AI Think Tank et d'y apporter mes dernières recherches dans le domaine des interactions homme-machine. Nos réflexions porteront notamment sur la manière de combiner IE et IA pour améliorer l'efficacité des équipes, les processus et les technologies de TP. »



Haiyi Zhu, professeure associée à l'université Carnegie Mellon et membre du TP AI Think Tank

Les quatre dimensions de l'offre de transformation digitale du groupe



EXPERTISE MÉTIERS

Une expertise approfondie des secteurs et des lignes de services adaptée aux besoins des clients locaux et mondiaux

HIGH TOUCH

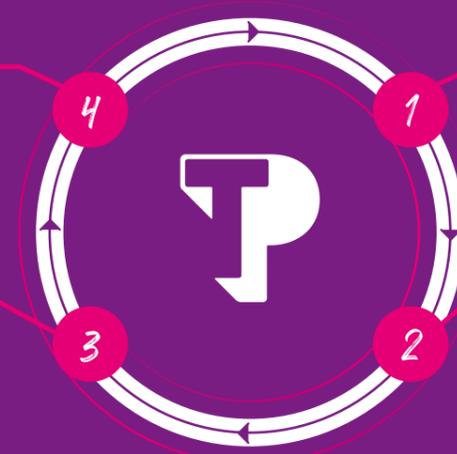
Une plateforme de services de premier plan s'appuyant sur les experts TP dans le monde entier

HIGH TECH

Suite d'applications TP qui reposent sur l'IA pour améliorer l'efficacité

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

TP s'appuie sur les standards les plus rigoureux grâce à son savoir-faire et ses méthodologies



* La proximité est primordiale

Bonne dynamique dans les activités core services & D.I.B.S. dans toutes les régions et poursuite d'une forte croissance dans les activités "services spécialisés"



« Nous sommes satisfaits de nos performances au 3^{ème} trimestre. L'intégration de Majorel progresse comme prévu et nous avons confiance dans notre capacité à atteindre nos objectifs annuels et à générer un cash-flow net disponible élevé. La demande soutenue dans nos secteurs stratégiques soutient notre dynamique, et nous continuons à innover pour répondre aux attentes de nos clients. »

Olivier Rigaudy, directeur général délégué, en charge des finances



CLIQUEZ ICI pour accéder au communiqué de presse du chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2024 publié le 6 novembre 2024

CHIFFRES CLÉS du 3^{ème} trimestre 2024

CHIFFRE D'AFFAIRES | **+ 3,0 %**
2 520 m€ | à données pro forma*

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ (m€)

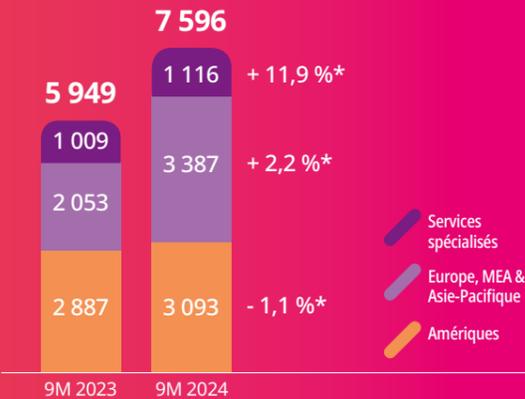


* Base 2023 pro forma à changes constants intégrant l'activité de Majorel

CHIFFRES CLÉS des 9 premiers mois 2024

CHIFFRE D'AFFAIRES | **+ 2,1 %**
7 596 m€ | à données pro forma*

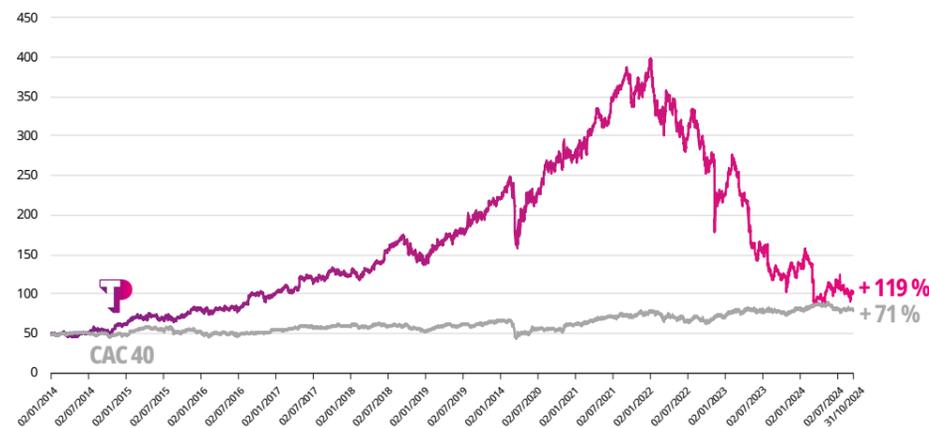
CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ (m€)



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

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

PERSPECTIVES 2024 CONFIRMÉES

Une dynamique solide :

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

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

TP renforce son engagement en faveur du climat, avec la validation de ses nouveaux objectifs d'émissions carbone par l'initiative Science Based Targets (SBTi) à horizon 2030

Les nouveaux objectifs de réduction d'émissions carbone de TP sont alignés sur le cadre de la SBTi qui vise à limiter l'augmentation de la température mondiale à 1,5 °C au-dessus des niveaux préindustriels. Ils sont ainsi plus ambitieux que les objectifs précédents qui étaient alignés sur la trajectoire de 2 °C.

Cette stratégie s'appuie sur :

1. la réduction de la consommation d'énergie ;
2. l'augmentation de l'utilisation des énergies renouvelables ;
3. la réduction des déchets ;
4. l'application des normes de construction écologiques, lorsque c'est possible.

56,7%

Réduire de 56,7 % les émissions absolues de gaz à effet de serre des Scopes 1 et 2 d'ici 2030

27,5%

Réduire de 27,5 % les émissions absolues de gaz à effet de serre du Scope 3 d'ici 2030

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le **scope 1** représente les émissions directes de gaz à effet de serre produits par l'entreprise, le **scope 2** correspond aux émissions indirectes liées à l'énergie, mais qui ne se produisent pas directement sur le site de l'entreprise, et enfin le **scope 3** est lié aux émissions indirectes qui ne sont pas sous le contrôle de l'entreprise.

CLIQUEZ ICI pour accéder au communiqué de presse du 17 octobre 2024

CLIQUEZ ICI pour plus d'informations sur l'initiative Science Based Targets



« TP en Inde a lancé plusieurs programmes stratégiques visant à réduire son empreinte carbone. En 2024, 15 sites ont par exemple obtenu la certification ISO 14001 concernant la performance environnementale des organisations. Des actions visant à recycler l'eau et les déchets électroniques ainsi qu'à promouvoir les énergies renouvelables sont également à l'œuvre. »

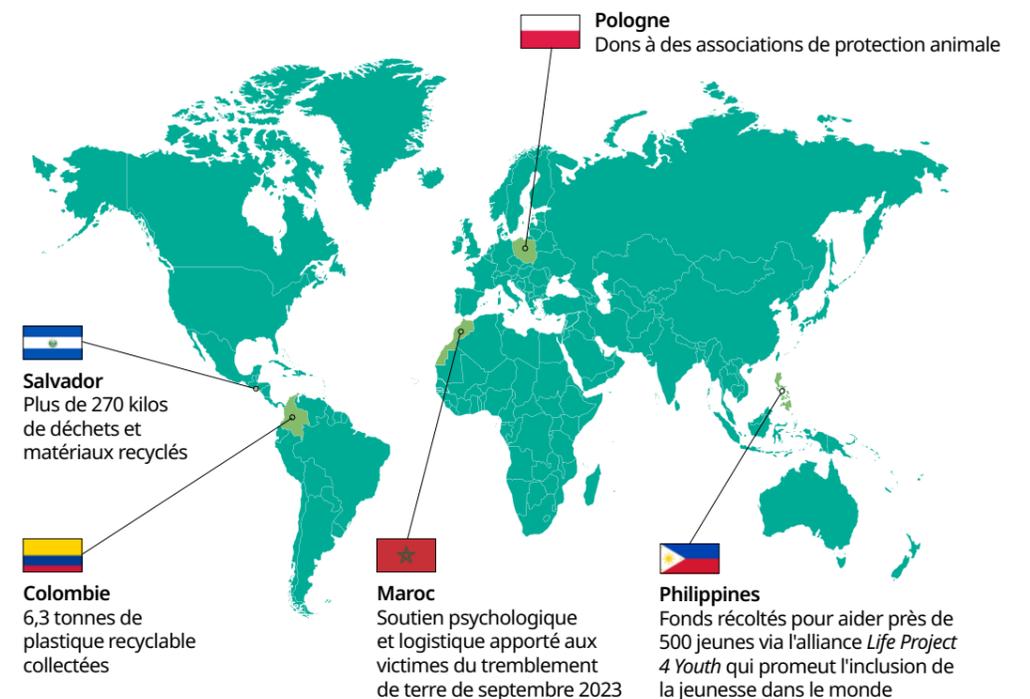
Nitinkumar Shetty, directeur santé, sécurité et environnement de TP Inde

Les collaborateurs de TP engagés pour les communautés

LE SAVIEZ-VOUS ?

Depuis presque 20 ans, l'initiative caritative créée par TP, *Citizen of the World*, améliore la vie des communautés locales et des personnes défavorisées.

En 2024, le premier prix TP's *Citizen of the World Awards* a récompensé des initiatives impactantes, soulignant l'engagement des collaborateurs TP à travers le monde.





TP est de retour au forum Investir Day le 26 novembre 2024 !

Photo : Lorain Dhermes



Investir Day, organisé par Les Échos-Le Parisien, est l'événement annuel phare de rencontre entre les sociétés cotées et les actionnaires individuels en France. La 6^{ème} édition du forum se déroulera dans le cadre prestigieux des salles du Carrousel du Louvre à Paris le 26 novembre 2024 de 9h30 à 22h30. Profitez de cet événement pour venir à la rencontre de TP et découvrir ses activités !

Au programme le 26 novembre

CLIQUEZ ICI
pour vous inscrire

11 h 25

Présentation (plénière) d'Olivier Rigaud, directeur général délégué, en charge des finances, sur la stratégie et les perspectives du groupe.



14 h 25

Présentation (masterclass) de João Cardoso, directeur de l'innovation et du digital, sur l'intelligence artificielle au service de l'humain selon le groupe.

STAND 169

Les équipes Relations Investisseurs et RSE seront également présentes au stand 169 toute la journée pour répondre à vos questions.

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 31/10/2024 : 60 738 823

Capitalisation boursière

au 31/10/2024 : 5,9 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 ESG MSCI : A

PROCHAINS RENDEZ-VOUS (calendrier indicatif)

27 février 2025

Résultats annuels 2024

29 avril 2025

Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2025

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