

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Résultats annuels 2015

Une nouvelle année de croissance  
Résultat net dilué par action : + 31,7 %



**PARIS, LE 24 FÉVRIER 2016** – Le conseil d’administration du groupe Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l’expérience client externalisée, s’est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés et sociaux pour l’exercice 2015. Le groupe annonce aujourd’hui ses résultats annuels.

### CROISSANCE DES RESULTATS ET DES MARGES EN 2015

- Chiffre d’affaires : 3 398 millions d’euros,  
+ 23,2 % à données publiées  
+ 7,5 % à données comparables\*
- EBITA courant : 351 millions d’euros
- Marge sur CA : 10,3 % contre 9,7 % en 2014
- Résultat net dilué par action : 3,45 €, + 31,7 % par rapport à 2014
- Dividende par action : 1,20 €\*\*, + 30,0 % par rapport à 2014
- Cash flow net disponible : 219 millions d’euros

### RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE

- Présence mondiale unique dans 65 pays
- Renforcement de l’implantation mondiale de Teleperformance avec 12 000 nouvelles stations de travail notamment aux États-Unis et en Asie

### GOUVERNANCE

- Maintien\*\*\* de la structure de gouvernance composée de Daniel Julien, président exécutif du conseil d’administration, et de Paulo César Salles Vasques, directeur général
- Nomination\*\* de trois femmes au conseil d’administration du groupe en remplacement de trois membres sortants, portant le taux de féminisation du conseil à plus de 40 %

### OBJECTIFS 2016 : POURSUITE DE LA CROISSANCE RENTABLE

- Croissance du chiffre d’affaires à données comparables comprise entre 5 et 7 %
- Marge d’EBITA courant sur CA supérieure ou égale à 10,3 %
- Forte génération de cash flow

\*à taux de change et périmètre constants

\*\*tel que proposé à l’assemblée générale du 28 avril 2016

\*\*\* par décision du conseil d’administration réuni le 24 février 2016

## RÉSUMÉ DES RÉSULTATS ANNUELS

<i>en millions d'euros</i>	<b>2015</b> €1=US\$1,11	<b>2014</b> €1=US\$ 1,33	<b>variation</b>
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>3 398</b>	2 758	+ 23,2 %
<i>À données comparables</i>			+ 7,5 %
<b>EBITDA courant</b>	<b>492</b>	376	+ 31,0 %
% CA	14,5 %	13,6 %	
<b>EBITA courant<sup>(1)</sup></b>	<b>351</b>	267	+ 31,6 %
% CA	10,3 %	9,7 %	
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>308</b>	237	+ 30,0 %
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>200</b>	150	+ 33,3 %
<b>Résultat net dilué par action (€)</b>	<b>3,45</b>	2,62	+ 31,7 %
<b>Dividende par action (€)</b>	<b>1,20*</b>	0,92	
<b>Cash flow net disponible</b>	<b>219</b>	48	> x 4

<sup>(1)</sup>EBITA courant : résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions, perte de valeur de goodwill et hors éléments non récurrents  
\*tel que proposé à l'assemblée générale du 28 avril 2016

**Paulo César Salles Vasques, directeur général de Teleperformance, explique :** « Malgré les nombreux défis auxquels Teleperformance a été confronté en 2015, relatifs notamment à l'instabilité géopolitique et aux problèmes de cyber sécurité, nous avons non seulement réussi à croître, une fois encore, plus fortement que le marché, mais également à renforcer sensiblement notre position de leader mondial du secteur. Je suis donc particulièrement fier d'annoncer que nous avons encore obtenu des résultats records cette année, avec une croissance de + 7,5 % à données comparables. Toutes les régions voient leur activité progresser à un bon rythme, à commencer par l'Amérique et l'Asie, mais aussi l'Europe, où le redressement de la France s'est poursuivi cette année. À noter également une amélioration de 60 points de base de notre marge opérationnelle et une solide progression de notre cash-flow disponible.

Ces bons résultats témoignent de l'efficacité de notre stratégie de développement fondée sur l'excellence dans la gestion de notre capital humain, l'innovation, la rigueur et l'expertise - autant de facteurs qui nous distinguent clairement de la concurrence. Nous avons continué à étendre notre présence mondiale : nous opérons désormais dans 65 pays et mettons notre expertise au service de grands groupes internationaux de renom sur plus de 160 marchés. En 2016, nous entendons poursuivre ce mouvement avec l'objectif d'atteindre une croissance annuelle à données comparables comprise entre 5 et 7 % et une marge supérieure ou égale à 10,3 %. Nous abordons donc l'année 2016 avec confiance, forts d'une équipe de direction performante. Je me réjouis tout particulièrement de poursuivre avec Daniel Julien notre dynamique tandem, synonyme de solidité et d'avenir prometteur pour Teleperformance. »

« Dire que notre environnement de marché aura été plus difficile en 2015 que lors des années précédentes serait un euphémisme, commente **Daniel Julien, président exécutif de Teleperformance**. Mais Teleperformance a une fois encore atteint ses objectifs et je tiens à remercier et à féliciter Paulo César et tous les collaborateurs du groupe pour cette réussite dans un contexte marqué par de nombreux défis. 2015 aura également été une année de changement essentiel sur les marchés du groupe, reflet d'un monde s'engageant résolument sur la voie d'une nouvelle ère économique. L'essor du numérique qui exige des solutions omnicanal intégrées, et des normes de sécurité toujours plus exigeantes offrent clairement un avantage à Teleperformance, avec l'émergence de nouvelles et importantes barrières à l'entrée. »

« Pour ce qui est de la gouvernance de notre groupe, notre Conseil va se rajeunir et se féminiser, et Paulo César et moi-même poursuivrons l'aventure ensemble, ainsi qu'en a décidé ce jour le Conseil. Le maintien d'une structure de gouvernance performante, associée à une solide dynamique de marché nous permet d'être confiants quant aux perspectives à long terme du groupe, puisque nous avons l'ambition d'atteindre 5 milliards d'euros de chiffre d'affaires en 2020. Cette croissance sera nourrie par la poursuite de nos succès commerciaux ainsi que par une politique sélective d'acquisitions et d'alliances stratégiques, tirant profit d'un marché qui demeure très fragmenté. », **a-t-il ajouté.**

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 3 398 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 7,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à l'année précédente.

La croissance est de + 23,2 % à données publiées. Elle comprend un effet périmètre positif de 217 millions d'euros provenant de la consolidation d'Aegis USA Inc. depuis le 7 août 2014, et de City Park Technologies (CPT) depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2014. Elle comprend également un effet devises positif de 201 millions d'euros provenant de l'appréciation de certaines devises par rapport à l'euro, principalement le dollar US et la livre sterling.

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

Le mix géographique du groupe demeure solide et équilibré à l'échelle mondiale.

En 2015, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 50 % du chiffre d'affaires du groupe, la zone ibérico-LATAM 24 %, et l'Europe continentale & MEA 26 %.

Sur cette période, toutes les régions voient leur activité progresser à un bon rythme, supérieur à la croissance du marché au niveau mondial (+ 4 % par an estimé par IDC en 2015).

## CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL PAR ZONE

en millions d'euros	2015	2014	variation	
			à données publiées	à données comparables
Anglophone & Asie-Pacifique	1 688	1 209	+ 39,6 %	+ 4,4 %
Ibérico-LATAM	834	770	+ 8,4 %	+ 7,8 %
Europe continentale & MEA	876	779	+ 12,4 %	+ 12,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>3 398</b>	<b>2 758</b>	<b>+ 23,2 %</b>	<b>+ 7,5 %</b>

### ▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Les activités de la zone anglophone & Asie-Pacifique enregistrent une progression de + 4,4 % à données comparables. Compte tenu principalement de l'acquisition réalisée aux États-Unis et d'un effet devises positif, la croissance à données publiées s'est établie à + 39,6 %.

La croissance des activités aux États-Unis continue d'être portée par la montée en puissance progressive d'importants contrats domestiques dans les secteurs de la santé, des services financiers, des assurances et de l'hôtellerie-loisir. Le groupe a aussi bénéficié du développement rapide des activités auprès de clients existants dans le domaine de l'électronique grand public.

Le développement des activités du groupe dans la région a cependant été ralenti par une réduction temporaire du volume d'affaires avec un client du secteur des télécommunications sur certaines lignes de produits, conséquence d'un incident lié à la sécurité des données. Ce secteur incluant la télévision payante ne représente plus aujourd'hui que 26 % du chiffre d'affaires de la région contre 30 % en 2014.

Au Royaume-Uni, le chiffre d'affaires a été porté par une activité plus dynamique au second semestre de l'année écoulée, augurant de bonnes perspectives sur les prochains trimestres.

Dans la zone Asie-Pacifique, le groupe continue d'enregistrer un développement rapide de ses activités en Chine pour le compte de multinationales nord-américaines implantées dans le pays. L'environnement de consommation y reste favorable, notamment dans le domaine de l'électronique grand public. Le groupe poursuit le renforcement de son implantation dans le pays avec l'ouverture d'un nouveau site dans le sud de la Chine.

#### ▪ Zone ibérico-LATAM

Les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme soutenu, + 7,8 % à données comparables et + 8,4 % à données publiées. La différence s'explique principalement par un impact de change globalement favorable lié à l'appréciation du dollar US compensant notamment la baisse du réal brésilien par rapport à l'euro.

Alors que le contexte économique reste difficile au Brésil, l'activité du groupe y est toujours dynamique, notamment au second semestre de l'année. Teleperformance continue de gagner de nouveaux contrats auprès de clients premium existants dans les services financiers, internet et la grande distribution à partir notamment de sites récemment ouverts situés dans le nord du pays.

Les activités au Portugal continuent de se développer à un rythme satisfaisant, toujours portées par le succès des plateformes multilingues implantées à Lisbonne auprès de grands groupes internationaux.

Les bonnes performances enregistrées en Argentine et en Colombie compensent une moindre activité dans le secteur des télécommunications au Mexique.

#### ▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 12,8 % à données comparables et de + 12,4% à données publiées.

Le groupe continue de bénéficier d'une bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux sur un certain nombre de marchés dans le nord et le sud de l'Europe et dans les pays de l'Est (Russie, Pologne, Roumanie). La croissance s'est notamment accélérée au second semestre en Europe du Nord avec de bonnes performances enregistrées dans les secteurs du commerce électronique et de l'électronique grand public.

Dans ce contexte porteur dans la région, le groupe a ouvert sur l'année de nouveaux sites offshore pour la plupart, à Dubaï, en Égypte, au Surinam et en Lituanie, ce dernier servant les marchés scandinave et russe.

Le chiffre d'affaires du marché francophone a renoué avec la croissance sur l'année, grâce notamment à de bonnes performances réalisées au second semestre par les activités offshore au Maroc et en Tunisie et le redressement progressif des activités domestiques. Les plans d'action visant en priorité la restauration de la rentabilité en France se sont traduits par une réduction des pertes, conformément aux objectifs du groupe.

L'Allemagne et, dans une moindre mesure, les pays nordiques, restent des marchés très concurrentiels et plus difficiles pour le développement rentable des activités du groupe.

Le développement rapide des activités de la filiale TLScontact, spécialisée dans les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements, continue de contribuer très positivement à la croissance de la région. La société bénéficie notamment de la très bonne tenue des demandes de visas en Chine et en Afrique du Nord pour entrer dans les pays de la zone Schengen.

## RÉSULTATS

L'EBITDA courant s'élève à 492 millions d'euros, en hausse de + 31,0 % par rapport à l'année précédente. Sa marge par rapport au chiffre d'affaires s'établit à 14,5 %, de nouveau en hausse de 0,9 point par rapport à l'année précédente.

L'EBITA courant atteint 351 millions d'euros contre 267 millions d'euros l'année précédente, soit une progression de + 31,6 %. Rapporté au chiffre d'affaires, il s'élève à 10,3 % contre 9,7 % l'année précédente, soit une progression de + 0,6 point, en ligne avec l'objectif du groupe. Cette amélioration notable résulte notamment de la bonne intégration de la société Aegis USA Inc., acquise en août 2014, mais aussi des améliorations enregistrées en Europe incluant l'activité de gestion externalisée des demandes de visas (TLScontact). La progression de cette rentabilité prend en compte par ailleurs l'important effort consenti par le groupe en termes de sécurité rendu nécessaire par l'environnement général. Le groupe évalue sur l'année 2015 cet effort à 0,5 point sur la rentabilité opérationnelle.

#### EBITA COURANT PAR ZONE - HORS HOLDINGS

<i>en millions d'euros</i>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Anglophone & Asie-Pacifique	170	135
<b>% CA</b>	<b>10,1 %</b>	<b>11,2 %</b>
Ibérico-LATAM	105	83
<b>% CA</b>	<b>12,6 %</b>	<b>10,8 %</b>
Europe continentale & MEA	43	17
<b>% CA</b>	<b>5,0 %</b>	<b>2,2 %</b>
Total - holdings inclus	351	267
<b>% CA</b>	<b>10,3 %</b>	<b>9,7 %</b>

L'EBITA courant de la zone **anglophone & Asie-Pacifique** s'élève à 170 millions d'euros en 2015 contre 135 millions d'euros l'année dernière. Cette croissance soutenue (+ 26 %) résulte du développement des activités existantes, de la contribution de la société Aegis USA Inc. acquise en août 2014 et de l'appréciation significative du dollar US par rapport à l'euro. Le taux de marge EBITA courant s'établit néanmoins à 10,1 % contre 11,2 % en 2014. Cette évolution s'explique principalement par les efforts consentis en termes de dépenses de sécurité, la montée en puissance moins rapide que prévu de certains contrats domestiques, un effet mix défavorable lié à l'évolution de l'activité auprès de certains clients et l'impact sur les charges salariales du groupe de la réforme du système de protection sociale aux États-Unis en matière de santé (Patient Protection and Affordable Care Act ou Obama Care).

La zone **ibérico-LATAM** enregistre un EBITA courant de 105 millions d'euros en 2015 contre 83 millions d'euros en 2014. Le taux de marge EBITA courant demeure élevé et progresse pour atteindre 12,6 %, contre 10,8 % en 2014, en raison notamment du développement dynamique et rentable des activités au Brésil, ainsi que de l'évolution favorable des devises liée aux activités offshore au Mexique servant le marché américain.

Avec un EBITA courant de 43 millions d'euros, soit un taux de marge de 5,0 %, en sensible hausse par rapport à 2014 (2,2 %), la zone **Europe continentale & MEA** confirme l'amélioration progressive et continue de sa rentabilité depuis 4 ans. La marge du groupe dans la région a notamment bénéficié en 2015 d'une bonne croissance des activités dans un certain nombre de pays en Europe du Sud et du Nord ainsi que de la poursuite du redressement de la rentabilité en France. Elle a également été soutenue par le dynamisme des activités de TLScontact.

Le résultat opérationnel s'établit à 308 millions d'euros contre 237 millions d'euros l'année précédente. Il inclut l'amortissement des actifs incorporels pour 23 millions d'euros, en hausse par rapport à l'année précédente, résultant de l'acquisition d'Aegis USA Inc. ainsi que les charges non récurrentes suivantes :

- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance mis en place en 2013 pour un montant de 17 millions d'euros ;
- d'autres charges non récurrentes pour 3 millions d'euros.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 27 millions d'euros contre 19 millions l'année dernière.

La charge d'impôt s'établit à 78 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe ressort à 27,7 % contre 30,5 % l'année précédente.

La part revenant aux minoritaires dans le résultat s'élève à 3 millions d'euros.

Le résultat net part du groupe à 200 millions d'euros progresse de 33,3 % par rapport à l'année précédente (150 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 3,45 euros, en hausse de 31,7 % par rapport à l'année précédente.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 28 avril 2016, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2015 à 1,20 euro par action contre 0,92 euro versé au titre de l'exercice 2014. Le dividende proposé correspond à un taux de distribution de 35 %, niveau stable par rapport à l'année dernière.

## **FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE**

Le cash-flow avant intérêts payés et après impôts s'est établi à 400 millions d'euros en 2015 contre 321 millions d'euros l'année précédente.

La variation du besoin en fonds de roulement du groupe a constitué un emploi de 9 millions d'euros en 2015 contre un emploi de 116 millions l'année précédente. Cette évolution traduit le succès de la politique d'amélioration de la liquidité du groupe grâce à un suivi rigoureux et régulier de son besoin en fonds de roulement tout au long de l'année. Le délai moyen de paiement des clients (DSO) a reculé d'un jour grâce au plan mis en œuvre. En outre, l'arrêt d'un programme d'affacturage mis en place par la société Aegis USA Inc. avant son intégration dans le groupe avait accru le besoin en fonds de roulement en 2014 d'un montant estimé à 50 millions d'euros.

Les investissements opérationnels nets sont quasiment stables, à 172 millions d'euros contre 157 millions l'année précédente. En revanche, rapportés au chiffre d'affaires, ils sont en baisse significative : 5,0 % contre 5,7 % en 2014. Ils portent sur des créations et agrandissements de centres de contacts sur les marchés clefs dans les trois régions du groupe.

Le cash flow net disponible avant intérêts payés du groupe s'élève à 219 millions d'euros contre 48 millions d'euros l'année dernière, en forte amélioration, traduisant la progression de l'activité et de la rentabilité conjuguées au contrôle satisfaisant du besoin en fonds de roulement et des investissements opérationnels. Le cash flow net disponible rapporté à l'EBITDA récurrent s'établit à 45 % en nette amélioration par rapport à 2014 (13 %).

Après décaissement des dividendes pour un montant de 53 millions d'euros et prise en compte des charges financières nettes pour un montant de 17 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 363 millions d'euros au 31 décembre 2015, en baisse sensible par rapport à l'année précédente (423 millions d'euros).

Le groupe bénéficie d'une structure financière très solide avec un taux d'endettement sur fonds propres de 21 %. De même, le ratio d'endettement net sur EBITDA a significativement baissé en 2015 pour s'établir à 0,7 contre 1,1 à la fin de l'année précédente.

Fort de cette situation favorable, le groupe a finalisé mi-février 2016 la renégociation de sa ligne de crédit de 300 millions d'euros auprès de ses banques en allongeant sa maturité tout en améliorant ses conditions financières.

## **GOUVERNANCE**

En mai 2013, le conseil d'administration avait décidé de dissocier les fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général, dans le but d'amorcer la gouvernance future et de se conformer aux recommandations en matière de gouvernance. Une structure de gouvernance bicéphale avait été ainsi mise en place avec Daniel Julien, comme président exécutif du conseil, et Paulo César Salles Vasques, comme directeur général. À cette occasion, le conseil avait estimé à l'unanimité qu'une période de transmission des connaissances de l'environnement interne et externe au groupe, d'une durée de trois ans, était nécessaire et indispensable.

Sur la base de l'évaluation régulière du fonctionnement de cette structure de gouvernance bicéphale durant cette période, le conseil d'administration en a conclu que cette gouvernance était particulièrement adaptée aux besoins du groupe et profitable à ses actionnaires. Au regard de son efficacité, le conseil a décidé à l'unanimité, dans sa séance du

24 février 2016, de conserver la même organisation, aussi longtemps qu'elle conviendra au directeur général et au président du conseil.

Le conseil d'administration a proposé ce même jour la nomination\* de trois femmes en son sein, Pauline de Robert, Wai Ping et Leigh Ryan, en remplacement de trois membres sortants, Daniel Bergstein, Philippe Ginestié et Mario Sciacca, portant ainsi le taux de féminisation du conseil à plus de 40 %, en ligne avec les recommandations du code AFEP-MEDEF en la matière.

## **RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE**

### **▪ Extension et création de nouveaux sites notamment offshore**

Afin d'accompagner le développement rapide de ses activités, le groupe a poursuivi en 2015 le renforcement de ses capacités offshore et de son implantation sur des marchés dynamiques dans les trois zones linguistiques du groupe.

Le groupe a ainsi ouvert au total 16 nouveaux centres de contacts et augmenté le nombre de postes de travail sur 16 sites déjà existants. Au total, cela représente des capacités additionnelles de 12 000 stations de travail.

Par région, les nouveaux sites se répartissent ainsi :

- dans la zone anglophone et Asie-Pacifique, le groupe a ouvert 8 nouveaux centres de contact, aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Indonésie, en Chine, aux Philippines et au Guyana. C'est en Asie, marché en forte croissance, que Teleperformance a le plus investi en 2015 ;
- dans la zone ibérico-LATAM, le groupe a ouvert 2 nouveaux sites au Portugal, à Lisbonne, et en Colombie à Medellín ;
- dans la zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique, 6 nouveaux centres, essentiellement offshore, ont vu le jour : au Surinam pour servir le marché néerlandais, à Dubaï, en Albanie, en Égypte et en Lituanie. Par ailleurs, le groupe a développé de nouvelles solutions de travail à domicile en Allemagne (*Work At Home*).

### **▪ Reconnaissance de la stratégie du groupe**

En 2015, Teleperformance a été une fois encore récompensé par de très nombreux prix décernés par de prestigieuses institutions et des cabinets d'analyses indépendants réputés aux quatre coins du monde. Ils distinguent tant le leadership du groupe et l'excellence de son service sur son marché que sa stratégie de développement du capital humain, sa capacité d'innovation et son engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

Teleperformance a été distingué par le cabinet Everest Group comme le leader mondial de la gestion des centres de contact externalisée pour la troisième année consécutive.

Teleperformance a obtenu la certification Verego SRS dans cinq catégories : leadership, éthique, social, communautés et environnement.

6 prix 2015 ont été décernés par Frost & Sullivan à Teleperformance :

- Offshore Market Leadership – Amérique latine ;
- Technology Innovation Leadership – Amérique du Nord ;
- Service Provider of the Year – Asie-Pacifique ;
- Competitive Strategy Innovation and Leadership – région CEMEA ;
- Product Leadership – Chili ;
- Company of the Year – Amérique du Nord.

Les prix 2015 « Great Place to Work® » (GPTW) ont été décernés à Teleperformance Portugal et à Teleperformance Inde.

Le prix 2015 Global Best Employers™ Program a été décerné par AON Hewitt à Teleperformance en Albanie, Chili, Chine, Égypte, Inde, Liban, Portugal, Slovaquie, Suisse et Ukraine.

\*telle que proposée à l'assemblée générale du 28 avril 2016

## **PERSPECTIVES 2016**

Teleperformance devrait bénéficier en 2016 de la poursuite de la croissance de son marché, fort du développement continu de son implantation mondiale avec notamment de nouveaux centres de contact ouverts aux États-Unis et en Asie, ainsi que de la poursuite du redressement de ses activités en Europe.

Dans ce contexte favorable, le groupe prévoit de continuer à investir significativement dans l'avenir, dans le domaine notamment de la sécurité des données et de la protection de ses salariés, véritable atout différenciant sur son secteur, dans un environnement de plus en plus complexe et instable.

Teleperformance prévoit ainsi une nouvelle année de croissance en 2016, avec comme objectifs annuels :

- une progression du chiffre d'affaires comprise entre + 5 % et + 7 % à données comparables ;
- une marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires qui devrait être supérieure ou égale à 10,3 % ;
- le maintien d'une forte génération de cash-flow.

## **AVERTISSEMENT**

*Les comptes consolidés ont été audités et certifiés.*

*Cette présentation 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](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.*

## **RÉUNION D'INFORMATION - ANALYSTES/INVESTISSEURS**

**Date : Jeudi 25 février 2016 à 9h00 (heure de Paris)**

La retransmission en direct de la réunion qui se tiendra à Paris ainsi que le support de présentation seront accessibles sur le site internet de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)).

### **AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE**

Chiffre d'affaires du 1 <sup>er</sup> trimestre 2016 :	26 avril 2016
Assemblée générale :	28 avril 2016
Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2016 :	27 juillet 2016
Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2016 :	14 novembre 2016

### **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2015, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3,4 milliards d'euros (3,7 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 147 000 stations de travail informatisées et compte près de 190 000 collaborateurs répartis sur 311 centres de contacts dans 65 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes dans 75 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

### **CONTACTS**

#### **RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA**

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

[quy.nguyen@teleperformance.com](mailto:quy.nguyen@teleperformance.com)

## ANNEXES

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

en millions d'euros	2015	2014	Variation	
			à données publiées	à données comparables
<b>4<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	451	395	+ 14,4 %	+ 2,0 %
Ibérico-LATAM	218	208	+ 4,7 %	+ 10,8 %
Europe continentale & MEA	233	202	+ 15,2 %	+ 16,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>902</b>	<b>805</b>	<b>+ 12,1 %</b>	<b>+ 7,4 %</b>
<b>3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	422	319	+ 32,0 %	+ 4,0 %
Ibérico-LATAM	194	195	- 0,2 %	+ 4,1 %
Europe continentale & MEA	222	194	+ 14,4 %	+ 15,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>708</b>	<b>+ 18,3 %</b>	<b>+ 7,0 %</b>
<b>2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	399	249	+ 59,8 %	+ 3,0 %
Ibérico-LATAM	214	188	+ 13,8 %	+ 7,9 %
Europe continentale & MEA	214	198	+ 8,4 %	+ 7,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>827</b>	<b>635</b>	<b>+ 30,2 %</b>	<b>+ 5,7 %</b>
<b>1<sup>ÈR</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	416	245	+ 69,7 %	+ 9,9 %
Ibérico-LATAM	209	180	+ 16,3 %	+ 8,3 %
Europe continentale & MEA	206	185	+ 11,5 %	+ 12,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>831</b>	<b>610</b>	<b>+ 36,3 %</b>	<b>+ 10,0 %</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2015	2014
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>3 398</b>	<b>2 758</b>
Autres produits de l'activité	6	7
Charges de personnel	-2 269	-1 883
Charges externes	-626	-493
Impôts et taxes	-17	-14
Dotations aux amortissements	-141	-109
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-23	-15
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-17	-7
Autres produits (charges) d'exploitation	-3	-7
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>308</b>	<b>237</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	1	2
Coût de l'endettement financier brut	-23	-14
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-22</b>	<b>-12</b>
Autres produits (charges) financiers	-5	-7
<b>Résultat financier</b>	<b>-27</b>	<b>-19</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>281</b>	<b>218</b>
Charge d'impôt	-78	-66
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>203</b>	<b>152</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>200</b>	<b>150</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	3	2
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>3,51</b>	<b>2,62</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>3,45</b>	<b>2,62</b>

## BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	31.12.2015	31.12.2014
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	1 123	1 019
Autres immobilisations incorporelles	281	323
Immobilisations corporelles	428	391
Actifs financiers	34	43
Impôts différés	36	41
<b>Total actifs non courants</b>	<b>1 902</b>	<b>1 817</b>
<b>Actifs courants</b>		
Actifs impôts exigibles	36	37
Clients	754	693
Autres actifs courants	107	113
Autres actifs financiers	43	51
Trésorerie et équivalents	257	216
<b>Total actifs courants</b>	<b>1 197</b>	<b>1 110</b>
<b>Total actif</b>	<b>3 099</b>	<b>2 927</b>
PASSIF	31.12.2015	31.12.2014
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	143	143
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	69	32
Autres réserves groupe	971	845
<b>Total part du groupe</b>	<b>1 758</b>	<b>1 595</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	7	5
<b>Total capitaux propres</b>	<b>1 765</b>	<b>1 600</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	10	10
Passifs financiers	469	425
Impôts différés	110	125
<b>Total passifs non courants</b>	<b>589</b>	<b>560</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	70	43
Dettes d'impôts	46	49
Fournisseurs	117	123
Autres passifs courants	361	338
Autres passifs financiers	151	214
<b>Total passifs courants</b>	<b>745</b>	<b>767</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>3 099</b>	<b>2 927</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2015	2014
Résultat net après impôt - Part du groupe	200	150
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	3	2
Charges d'impôts comptabilisées	78	66
Charges d'intérêts financiers nets	17	6
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	183	150
Impôt décaissé	-81	-53
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>400</b>	<b>321</b>
<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>	<b>-9</b>	<b>-116</b>
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>391</b>	<b>205</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-174	-160
Prêts accordés		-1
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	2	3
Remboursement de prêts	10	1
Acquisitions de participations avec prise de contrôle		-471
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-162</b>	<b>-628</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-5	
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-5	-7
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-53	-46
Intérêts financiers versés/reçus *	-17	-5
Augmentation des dettes financières	749	918
Remboursement des dettes financières	-806	-355
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-137</b>	<b>505</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>92</b>	<b>82</b>
<i>incidence des variations de change et reclassements</i>	-52	-28
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>214</b>	<b>160</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>254</b>	<b>214</b>

\* Compte tenu de l'importance des intérêts financiers versés par le groupe suite à l'acquisition d'Aegis USA Inc., il a été décidé de présenter ces éléments dans les flux de trésorerie liés aux opérations de financement. Ainsi, l'année 2014 a été traitée à l'identique.