



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2016

- **CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES À DONNÉES COMPARABLES\* : + 6,8 %**
- **ACCÉLÉRATION DE LA CROISSANCE AU 2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE À + 8,2 % À DONNÉES COMPARABLES**
- **NOUVELLE PROGRESSION DE LA MARGE OPÉRATIONNELLE\*\* À 8,9 % DU CHIFFRE D'AFFAIRES**
- **GÉNÉRATION SOUTENUE DU CASH FLOW NET DISPONIBLE\*\*\* : 121 MILLIONS D'EUROS**
- **POURSUITE DU RENFORCEMENT DU LEADERSHIP MONDIAL, NOTAMMENT EN CHINE, AUX PHILIPPINES, AU BRÉSIL ET AU PORTUGAL, AVEC PLUS DE 8 000 NOUVELLES STATIONS DE TRAVAIL**
- **OBJECTIFS ANNUELS 2016 CONFIRMÉS ET PRÉCISÉS**

PARIS, LE 27 JUILLET 2016 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés du groupe pour le 1<sup>er</sup> semestre 2016. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats semestriels.

#### CHIFFRES CLÉS

	S1 2016	S1 2015	Variation	
	€1 = US\$ 1,12	€1 = US\$ 1,12		
<i>En millions d'euros</i>			<i>À données publiées</i>	<i>À données comparables</i>
Chiffre d'affaires (CA)	<b>1 689</b>	1 658	+ 1,8 %	+ 6,8 %
EBITDA courant	<b>222</b>	212	+ 4,8 %	
% CA	<b>13,2 %</b>	12,8 %		
EBITA courant <sup>(1)</sup>	<b>150</b>	144	+ 4,5 %	
% CA	<b>8,9 %</b>	8,7 %		
Résultat opérationnel	<b>131</b>	126	+ 4,0 %	
Résultat net part du groupe	<b>86</b>	83	+ 3,7 %	
Résultat net dilué par action (€)	<b>1,48</b>	1,45	+ 2,1 %	
Cash flow net disponible***	<b>121</b>	104	+ 16,3 %	

(1) EBITA courant : résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et éléments non récurrents

#### NOTES:

\* À taux de change et périmètre constants

\*\* EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires

\*\*\* Marge brute d'autofinancement (hors intérêts financiers versés/reçus) - BFR – investissements opérationnels nets

Information : les données semestrielles aux 30 juin 2015 et 30 juin 2016 ont fait l'objet d'un examen limité des commissaires aux comptes.

**Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :**

« Nous avons réalisé un bon 1<sup>er</sup> semestre avec une croissance de nos activités à données comparables de + 6,8 % et une nouvelle progression de notre marge opérationnelle courante à 8,9 %, en ligne avec nos objectifs 2016 annuels. Comme attendu, la croissance de nos activités au 2<sup>ème</sup> trimestre s'est inscrite en accélération par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre, notamment en Amérique du Nord et dans la région ibérico-LATAM. Par ailleurs, la zone CEMEA, la Chine et l'Inde ont confirmé une croissance de leurs activités à deux chiffres sur l'ensemble du semestre.

La croissance du groupe a non seulement été rentable mais également maîtrisée, avec une forte génération de cash flow reflétant amélioration des marges et discipline en matière de gestion de la liquidité. Cette très bonne performance traduit le positionnement unique de leader mondial de Teleperformance. Nous avons ainsi été classés en juin dernier pour la quatrième année consécutive parmi les meilleures sociétés de services de notre secteur au monde par le cabinet Everest Group. Merci à tous nos collaborateurs, que nous plaçons au cœur de cette reconnaissance et de nos performances.

Pour l'année 2016, forts de ce 1<sup>er</sup> semestre encourageant, nous confirmons et précisons notre objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires, qui devrait désormais être d'environ + 7 % à données comparables. Notre objectif de marge opérationnelle courante supérieure ou égale à 10,3 % est également confirmé. »

**Daniel Julien, président exécutif du groupe Teleperformance, a ajouté :**

« Le groupe dispose aujourd'hui de formidables atouts pour continuer à gagner des parts de marché dans un contexte de complexité croissante de nos métiers liée notamment aux nouveaux besoins de la révolution digitale. Véritable moteur de notre croissance rentable et pérenne, l'innovation est toujours au cœur de nos préoccupations avec comme objectif le développement de stratégies omnicanal les plus performantes au service des marques mondiales les plus renommées, combinant gestion des talents et solutions à forte valeur ajoutée.

Teleperformance dispose aussi d'un bilan et de cash flows solides, lui permettant de saisir les opportunités d'acquisitions sur le marché de l'expérience client et des processus métiers externalisés qui restent nombreuses, le marché mondial étant encore très fragmenté. Cela constitue un autre moteur clé de création de valeur pour les actionnaires et les clients de Teleperformance. »

-----

## ACTIVITÉ DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE ET DU 2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE 2016

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Au 1<sup>er</sup> semestre 2016, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 1 689 millions d'euros, soit une progression de + 6,8 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à la même période de l'exercice précédent. La croissance est de + 1,8 % à données publiées. Cette évolution est due à un effet négatif de 77 millions d'euros provenant de la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, essentiellement les devises d'Amérique latine (le réal brésilien, les pesos mexicain, colombien et argentin).

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2016, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 845 millions d'euros, soit une progression à données comparables de + 8,2 %, en accélération par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2016 (+ 5,5 %). À données publiées, la progression s'établit à + 2,1 % en raison d'effets devises négatifs.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

Au 1<sup>er</sup> semestre 2016, toutes les régions du groupe enregistrent une croissance satisfaisante à données comparables, égale ou supérieure à la croissance du marché externalisé au niveau mondial.

La répartition géographique du chiffre d'affaires du groupe continue de bien refléter la position unique de leader mondial du groupe. Au 1<sup>er</sup> semestre 2016, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 49 % du chiffre d'affaires du groupe, la zone ibérico-LATAM 24 %, et l'Europe continentale & MEA 27 %.

	S1 2016	% total	S1 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					<i>À données publiées</i>	<i>À données comparables</i>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	829	49 %	815	49 %	+ 1,7 %	+ 4,2 %
Zone ibérico-LATAM	400	24 %	422	26 %	(5,3) %	+ 6,9 %
Zone Europe continentale & MEA	460	27 %	421	25 %	+ 9,3 %	+ 11,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 689</b>	<b>100 %</b>	<b>1 658</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 1,8 %</b>	<b>+ 6,8 %</b>

	T2 2016	% total	T2 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					<i>À données publiées</i>	<i>À données comparables</i>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	404	48 %	399	48 %	+ 1,3 %	+ 5,9 %
Zone ibérico-LATAM	210	25 %	214	26 %	(2,0) %	+ 9,8 %
Zone Europe continentale & MEA	231	27 %	214	26 %	+ 7,8 %	+ 10,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>100 %</b>	<b>827</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 2,1 %</b>	<b>+ 8,2 %</b>

	T1 2016	% total	T1 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					<i>À données publiées</i>	<i>À données comparables</i>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	425	50 %	416	50 %	+ 2,1 %	+ 2,6 %
Zone ibérico-LATAM	190	23 %	209	25 %	(8,7) %	+ 4,0 %
Zone Europe continentale & MEA	229	27 %	206	25 %	+ 10,9 %	+ 12,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100 %</b>	<b>831</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 1,6 %</b>	<b>+ 5,5 %</b>

## ▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 4,2 % à données comparables et de + 1,7 % à données publiées au 1<sup>er</sup> semestre 2016 par rapport à la même période de l'exercice précédent. Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2016, le chiffre d'affaires a progressé de + 5,9 % à données comparables et de + 1,3 % à données publiées.

Après un 1<sup>er</sup> trimestre temporairement ralenti par un effet de base défavorable, le groupe a retrouvé au 2<sup>ème</sup> trimestre un rythme de développement plus en ligne avec la dynamique de son marché. L'activité de la région a notamment été portée par la montée en puissance d'importants contrats domestiques aux États-Unis dans les secteurs de la santé, des services financiers et des assurances ainsi que par de nouveaux contrats signés auprès de marques de renommée mondiale dans le secteur de l'économie collaborative. Le développement de l'activité a également été sensible dans le secteur de l'électronique grand public.

Teleperformance a confirmé au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2016 la tendance à la diversification de son portefeuille de clients dans la région en réduisant sa dépendance au secteur des télécommunications, incluant la télévision payante qui ne représentait plus que 26 % du chiffre d'affaires de la zone anglophone & Asie-Pacifique en 2015 contre 30 % en 2014.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître fortement en Chine, auprès notamment de multinationales nord-américaines implantées dans ces pays, et en Inde.

## ▪ Zone ibérico-LATAM

Au 1<sup>er</sup> semestre 2016, les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme soutenu, + 6,9 % à données comparables. Elles sont en revanche en retrait de 5,3 % à données publiées, la différence s'expliquant principalement par un environnement de change particulièrement défavorable sur la période, marqué par la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, essentiellement le réal brésilien, les pesos mexicain, colombien et argentin.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2015, le chiffre d'affaires a progressé de + 9,8 % à données comparables, en accélération significative par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre (+ 4,0 %). À données publiées, il est en retrait de 2,0 % en raison des effets devises négatifs.

Les très bonnes performances enregistrées au Portugal expliquent pour l'essentiel cette accélération. L'activité se développe à un très bon rythme, portée par des contrats significatifs récemment signés dans des secteurs variés, notamment auprès de grandes marques renommées de l'économie collaborative ainsi que dans le domaine des loisirs. Ces nouveaux volumes sont traités par les plateformes multilingues implantées à Lisbonne, dont le site City Center, le dernier ouvert à ce jour, en 2015, abritant 1 800 stations de travail.

Alors que le contexte économique reste morose au Brésil, l'activité du groupe continue de croître à un rythme satisfaisant, portée non seulement par la bonne tenue de l'activité auprès des clients premium brésiliens, mais aussi par la montée en puissance de nouveaux contrats signés auprès de multinationales nord-américaines tant dans les secteurs des services financiers et de l'électronique grand public que dans l'économie collaborative.

## ▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé au cours du 1<sup>er</sup> semestre de + 11,8 % à données comparables et de + 9,3 % à données publiées, et au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre de + 10,8 % à données comparables et de + 7,8 % à données publiées.

Cette forte croissance traduit la poursuite d'une bonne dynamique commerciale enregistrée auprès de clients globaux sur un certain nombre de marchés («network effect») dans des secteurs variés tels que l'électronique grand public, internet, l'e-commerce et les services financiers.

Les meilleures performances sont enregistrées aux Pays-Bas, en Grèce où les clients sont servis par des plateformes multilingues premium situées à Athènes, au Moyen-Orient (en Égypte et à Dubaï notamment, où des centres ouverts récemment servent de grands groupes du secteur internet et de l'électronique grand public), et dans les pays de l'Est (Russie, Pologne).

Le chiffre d'affaires du marché francophone progresse à un rythme satisfaisant au 1<sup>er</sup> semestre, porté par les activités offshore au Maroc et en Tunisie.

Teleperformance continue d'accompagner la croissance du marché sur la zone en ouvrant de nouveaux sites, offshore pour la plupart, et en agrandissant des sites existants. Après l'Albanie, Dubaï, l'Égypte, la Lituanie et le Surinam (qui sert le marché néerlandais) l'année dernière, c'est à Madagascar que le groupe a ouvert un nouveau site au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2016.

Le développement des activités de TLScontact, société spécialisée dans les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements, continue de contribuer positivement à la croissance de la région sur le semestre, bien que dans une moindre mesure par rapport à 2015 qui avait été marquée par la montée en puissance rapide du contrat signé avec le gouvernement britannique. Les bonnes performances résultent de la demande toujours soutenue de visas en Chine et en Afrique du Nord, ainsi que du développement de nouveaux services.

## RÉSULTATS DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2016

L'EBITA courant atteint 150 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016 contre 144 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de + 4,5 %. L'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires enregistre une nouvelle progression au cours du 1<sup>er</sup> semestre pour s'élever à 8,9 % contre 8,7 % au 1<sup>er</sup> semestre 2015.

### EBITA COURANT PAR ZONE - HORS HOLDINGS

	S1 2016	S1 2015
<i>En millions d'euros</i>		
Zone anglophone & Asie-Pacifique	65	75
% CA	7,9 %	9,2 %
Zone ibérico-LATAM	43	44
% CA	10,7 %	10,4 %
Zone Europe continentale & MEA	25	9
% CA	5,4 %	2,1 %
Total – holding inclus	150	144
% CA	8,9 %	8,7 %

#### ▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'élève à 65 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016 contre 75 millions d'euros sur la même période de l'année dernière. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 7,9 % contre 9,2 % sur la même période de l'exercice précédent. Cette évolution s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- un effet de base défavorable concentré sur le 1<sup>er</sup> trimestre et lié à une baisse temporaire des volumes avec un client important dans le secteur des télécommunications aux États-Unis ;
- un effet de mix géographique défavorable lié à la croissance significative des activités domestiques aux États-Unis notamment dans le secteur des services financiers ;
- une montée en régime progressive des nouveaux sites ouverts récemment en Australie et en Chine ;
- la poursuite des efforts consentis en termes de dépenses de sécurité réalisés depuis 2015 et répartis sur deux ans.

Teleperformance vise un retour à la stabilisation des marges sur cette zone au second semestre par rapport à la même période de l'année dernière, avec notamment une base de comparaison plus favorable et des sites récemment ouverts pleinement opérationnels.

#### ▪ Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM enregistre un EBITA courant de 43 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016 contre 44 millions d'euros sur la même période de l'année dernière.

Le taux de marge EBITA courant demeure élevé et progresse pour atteindre 10,7 %, contre 10,4 % au 1<sup>er</sup> semestre 2015, en raison notamment du développement dynamique et rentable des activités au Portugal et en Colombie, d'une bonne

résistance des activités au Brésil ainsi que de l'évolution des devises favorable aux activités offshore au Mexique servant le marché américain.

#### ▪ **Zone Europe continentale & MEA**

Dans la zone Europe continentale & MEA, Teleperformance poursuit le redressement de sa rentabilité amorcé en 2012. L'EBITA courant s'élève à 25 millions d'euros, soit un taux de marge de 5,4 %, contre 2,1 % au 1<sup>er</sup> semestre de l'année dernière. Cette progression reflète plusieurs facteurs positifs :

- poursuite du redressement de la rentabilité du marché francophone, avec comme objectif annuel un résultat opérationnel à l'équilibre ;
- bonne croissance des activités et maîtrise satisfaisante des coûts dans un certain nombre de pays en Europe du Sud et de l'Est, comme la Grèce et la Russie ;
- amélioration de la rentabilité des activités de gestion externalisée des demandes de visas de TLScontact.

**Le résultat opérationnel du groupe (EBIT)** s'établit à 131 millions d'euros contre 126 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de + 4,0 %.

L'EBIT tient compte au 1<sup>er</sup> semestre 2016 de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 11 millions d'euros, niveau stable par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2015, et de la charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 8 millions d'euros.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 10 millions d'euros contre 4 millions l'année dernière. Au 1<sup>er</sup> semestre 2015, le groupe avait bénéficié de gains de change significatifs résultant d'une politique active de couverture des flux financiers au sein du groupe.

La charge d'impôt s'établit à 34 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 28,0 % contre 31,6 % l'année précédente.

La part revenant aux minoritaires dans le résultat s'élève à 1 million d'euros.

Le résultat net part du groupe de 86 millions d'euros progresse de + 3,7 % par rapport à l'année précédente (83 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 1,48 euro, en hausse de + 2,1 % par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2015.

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

Le cash flow avant intérêts payés et après impôts s'est établi à 176 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016, contre 167 millions d'euros sur la même période de l'année précédente. La variation du BFR du groupe a constitué une ressource de 20 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016, niveau stable par rapport à la même période de l'exercice précédent. Cette bonne performance traduit notamment la réussite de la politique d'amélioration de la liquidité du groupe.

Les investissements opérationnels nets s'élèvent à 75 millions d'euros, soit 4,4 % du chiffre d'affaires, contre 86 millions d'euros, soit 5,2 % du chiffre d'affaires, au 1<sup>er</sup> semestre 2015. Tout en faisant preuve de discipline financière, le groupe a continué à investir dans de nouveaux sites et des extensions de sites existants pour accompagner ses clients sur l'ensemble de ses marchés, notamment dans la région Asie-Pacifique (cf paragraphe ci-dessous - Développements récents)

Au total, le cash flow net disponible du groupe progresse fortement pour atteindre 121 millions d'euros contre 104 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

Les investissements financiers, qui s'élèvent à 50 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre, incluent des décaissements liés à des clauses d'earn-out sur la filiale TLScontact et des rachats d'actions propres.

Après décaissement du dividende pour un montant de 68 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 356 millions d'euros au 30 juin 2016. La structure financière du groupe demeure ainsi très solide avec des capitaux propres de 1 727 millions d'euros à fin juin 2016.

## **DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS**

Au 1<sup>er</sup> semestre 2016, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial en ouvrant de nouveaux sites :

- dans la zone anglophone & Asie-Pacifique, en Chine, aux Philippines et en Australie ;
- dans la zone ibérico-LATAM, au Brésil ;
- dans la zone Europe continentale & MEA, à Madagascar, cette dernière implantation venant renforcer et diversifier le réseau offshore du groupe servant le marché francophone.

Le groupe a également accru le nombre de postes de travail sur des sites déjà existants, dans la zone anglophone & Asie-Pacifique, aux États-Unis (au Canada et en Chine), dans la zone ibérico-LATAM (en Colombie, au Mexique, au Brésil et au Portugal), et dans la zone Europe continentale & MEA (en Albanie, en Lituanie et en Russie).

Au total, ce sont plus de 8 000 nouvelles stations de travail que le groupe a créées au cours du semestre.

## **PERSPECTIVES 2016**

Pour l'année 2016, compte tenu des chiffres semestriels encourageants, Teleperformance confirme et précise ses objectifs financiers annuels :

- croissance du chiffre d'affaires d'environ + 7 % à données comparables ;
- marge opérationnelle courante supérieure ou égale à 10,3 %.

Le groupe prévoit par ailleurs de maintenir un niveau élevé de cash flow net disponible sur l'année.

## **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](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.*

## **PRÉSENTATION DES RESULTATS ET ACCÈS À LA DOCUMENTATION**

**Une conférence téléphonique et un webcast auront lieu ce jour à 18h15 (CEST)**

Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant :

<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/Index.aspx?eid=149&LnqId=en>

Le rapport financier semestriel et le support de présentation seront disponibles après la conférence téléphonique sur le site [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com) dans l'espace suivant :

<http://www.gr.www.teleperformance.com/fr-fr/relations-investisseurs/communiqués-de-presse-et-documentation/resultats-financiers-annuels-et-semestriels>

## **AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE**

Chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2016 : lundi 14 novembre 2016

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal 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 en 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 PRESSE**

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

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

## ANNEXES

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	1er sem 2016	1er sem 2015
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 689</b>	<b>1 658</b>
Autres produits de l'activité	2	3
Charges de personnel	-1 151	-1 124
Charges externes	-309	-317
Impôts et taxes	-9	-8
Dotations aux amortissements	-72	-68
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-11	-12
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-8	-6
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>131</b>	<b>126</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	1	
Coût de l'endettement financier brut	-12	-12
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-11</b>	<b>-12</b>
Autres produits (charges) financiers	1	8
<b>Résultat financier</b>	<b>-10</b>	<b>-4</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>121</b>	<b>122</b>
Charge d'impôt	-34	-38
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>87</b>	<b>84</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>86</b>	<b>83</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	1	1
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>1,51</b>	<b>1,45</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>1,48</b>	<b>1,45</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	1er sem 2016	1er sem 2015
Résultat net après impôt - Part du groupe	86	83
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	1	1
Charges d'impôts comptabilisées	34	38
Charges d'intérêts financiers nets *	8	9
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	90	85
Impôt décaissé	-43	-49
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>176</b>	<b>167</b>
<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>	<b>20</b>	<b>23</b>
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>196</b>	<b>190</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-76	-88
Prêts accordés	-1	-1
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1	2
Remboursement de prêts	1	2
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-75</b>	<b>-85</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-17	-2
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-33	-2
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-68	-53
Intérêts financiers versés/reçus *	-8	-9
Augmentation des dettes financières	537	415
Remboursement des dettes financières	-526	-381
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-115</b>	<b>-32</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>6</b>	<b>73</b>
<i>incidence des variations de change et reclassements</i>	-10	-31
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>254</b>	<b>214</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>250</b>	<b>256</b>
	0	0

\* 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, le 1er semestre 2015 a été retraité à l'identique.

## BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	30.06.2016	31.12.2015
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	1 097	1 123
Autres immobilisations incorporelles	264	281
Immobilisations corporelles	422	428
Actifs financiers	39	34
Impôts différés	37	36
<b>Total actifs non courants</b>	<b>1 859</b>	<b>1 902</b>
<b>Actifs courants</b>		
Actifs impôts exigibles	39	36
Clients	734	754
Autres actifs courants	123	107
Autres actifs financiers	45	43
Trésorerie et équivalents	255	257
<b>Total actifs courants</b>	<b>1 196</b>	<b>1 197</b>
<b>Total actif</b>	<b>3 055</b>	<b>3 099</b>
<b>PASSIF</b>	<b>30.06.2016</b>	<b>31.12.2015</b>
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	143	143
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	32	69
Autres réserves groupe	969	971
<b>Total part du groupe</b>	<b>1 719</b>	<b>1 758</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	8	7
<b>Total capitaux propres</b>	<b>1 727</b>	<b>1 765</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	11	10
Passifs financiers	416	469
Impôts différés	104	110
<b>Total passifs non courants</b>	<b>531</b>	<b>589</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	69	70
Dettes d'impôts	47	46
Fournisseurs	115	117
Autres passifs courants	371	361
Autres passifs financiers	195	151
<b>Total passifs courants</b>	<b>797</b>	<b>745</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>3 055</b>	<b>3 099</b>