



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats annuels 2016

Une nouvelle année de croissance et de progression des marges pour Teleperformance, le leader mondial sur son marché, en fort développement dans les services spécialisés à haute valeur ajoutée



PARIS, LE 28 FÉVRIER 2017 – 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 et sociaux pour l'exercice 2016. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

CROISSANCE DES RESULTATS ET DES MARGES EN 2016

▪ Chiffre d'affaires (CA) :	3 649 millions d'euros, + 7,4 % à données publiées + 7,4 % à données comparables*
▪ EBITA courant :	408 millions d'euros
▪ Marge sur CA :	11,2 % contre 10,3 % en 2015
▪ Résultat net dilué par action :	3,67 € contre 3,45 € en 2015
▪ Dividende par action :	1,30 €**, contre 1,20 € en 2015
▪ Cash-flow net disponible :	236 millions d'euros, + 16,8 % par rapport à 2015

RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE

- Présence mondiale unique dans **74 pays**
- **Renforcement de l'implantation mondiale** de Teleperformance avec plus de 20 000 nouvelles stations de travail notamment en Asie, en Amérique latine et en Europe

ACQUISITION DE LANGUAGELINE SOLUTIONS (« LLS »)

- **Consolidation à partir du 3^{ème} trimestre 2016** de la société LanguageLine Solutions, leader des solutions d'interprétariat online aux États-Unis
- **Croissance du chiffre d'affaires et marge d'EBITA** courant de LLS soutenues, en ligne avec les attentes du groupe
- **Naissance d'une nouvelle famille de services au sein de Teleperformance : les services spécialisés à haute valeur ajoutée** représentant 15 % du chiffre d'affaires du groupe***, générant une marge d'EBITA courant de 30 %***, et regroupant les services d'interprétariat, la gestion des demandes de visas, l'analyse de données et le recouvrement de créances

OBJECTIFS 2017 : POURSUITE DE LA CROISSANCE RENTABLE

- Croissance du chiffre d'affaires **supérieure à + 6 %** à données comparables
- **Marge d'EBITA** courant sur chiffre d'affaires **supérieure ou égale à 13 %**
- Poursuite d'une forte génération de **cash-flow** net disponible

* à taux de change et périmètre constants

** tel que proposé à l'Assemblée générale du 23 juin 2017

*** proforma 2016 avec LanguageLine Solutions consolidé sur 12 mois

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS ANNUELS

<i>en millions d'euros</i>	2016 €1=US\$1,11	2015 €1=US\$ 1,11	variation
Chiffre d'affaires	3 649	3 398	+ 7,4 %
<i>À données comparables</i>			+ 7,4 %
EBITDA courant	559	492	+ 13,6 %
% CA	15,3 %	14,5 %	
EBITA courant⁽¹⁾	408	351	+ 16,3 %
% CA	11,2 %	10,3 %	
Résultat opérationnel	339	308	+ 10,1 %
Résultat net - Part du groupe	214	200	+ 6,8 %
Résultat net dilué par action (€)	3,67	3,45	+ 6,4 %
Dividende par action (€)	1,30*	1,20	
Cash-flow net disponible	236	202	+ 16,8 %

⁽¹⁾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 23 juin 2017

Daniel Julien, président exécutif de Teleperformance, et Paulo César Salles Vasques, directeur général de Teleperformance, ont déclaré : « 2016 a été une année exceptionnelle pour Teleperformance, non seulement pour ses très bonnes performances financières en ligne avec ses objectifs annuels, avec une croissance de ses activités de + 7,4 % et une hausse significative de sa marge opérationnelle courante, mais également et surtout pour la très belle opération transformante réalisée en septembre 2016, à savoir l'acquisition de LanguageLine Solutions, leader aux États-Unis des solutions d'interprétation en ligne.

Cette acquisition reflète le choix stratégique du groupe de développer les services spécialisés à haute valeur ajoutée combinant profil dynamique de croissance et rentabilité élevée. Au fil des années, le groupe Teleperformance s'est progressivement transformé en un acteur du Business Process Outsourcing (BPO) haut de gamme avec un rayonnement international.

Pour 2017, Teleperformance devrait continuer à bénéficier de son positionnement de leader mondial pour gagner des parts sur ses marchés en croissance soutenue, et investir dans de nouveaux centres de contact pour accompagner cette dynamique, notamment en Asie. Teleperformance profitera aussi de la montée en puissance des activités de la société LanguageLine Solutions au sein du groupe. Il s'est ainsi fixé comme objectifs annuels une progression du chiffre d'affaires supérieure à + 6 % à données comparables, une nouvelle progression significative de la marge opérationnelle courante qui devrait être au moins égale à 13 %, et le maintien d'une forte génération de cash-flow.

À plus long terme, nous réaffirmons avec enthousiasme, conviction et passion ce que nous avons annoncé lors de notre journée Investisseurs organisée le 19 janvier dernier. Le potentiel de croissance de nos deux familles de métiers dans l'expérience client, les activités « core-services » et les services spécialisés à haute valeur ajoutée, nos propres atouts associant « leadership, people, client centric culture, brain and technology » ainsi que la poursuite d'acquisitions ciblées, nous permettent d'être confiants pour atteindre en 2020 un chiffre d'affaires au moins égal à 5 milliards d'euros et une marge d'EBITA courant au moins égale à 14 %. Nous remercions toutes nos équipes qui ont œuvré au succès du groupe jusqu'à présent et qui resteront les principaux acteurs de la poursuite de cette aventure passionnante et créatrice de valeur ».

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 3 649 millions d'euros, soit une hausse de + 7,4 % à données publiées par rapport à 2015. Cette croissance inclut un effet périmètre positif de 114 millions d'euros provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016, ainsi qu'un effet de change négatif de 106 millions d'euros provenant de la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, principalement les devises d'Amérique latine (les pesos argentin, mexicain et colombien) et la livre sterling.

À données comparables (à devises et périmètre constants), le chiffre d'affaires s'établit en progression de + 7,4 % par rapport à l'année précédente.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

La répartition géographique du chiffre d'affaires continue de bien refléter la position unique de leader mondial de Teleperformance. La zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 47 % du chiffre d'affaires du groupe ; LanguageLine Solutions, dont l'activité est essentiellement nord-américaine, 3 % ; la zone ibérico-LATAM, 24 % ; et l'Europe continentale & MEA, 26 %.

Toutes les régions du groupe enregistrent une croissance satisfaisante à données comparables, supérieure à la croissance du marché externalisé au niveau mondial.

CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL PAR ZONE

	2016	% total	2015	% total	Variation	
					à données publiées	à données comparables
<i>en millions d'euros</i>						
Zone anglophone & Asie-Pacifique	1 716	47 %	1 688	50 %	+ 1,7 %	+ 4,5 %
Zone ibérico-LATAM	884	24 %	834	25 %	+ 5,9 %	+ 11,3 %
Zone Europe continentale & MEA	935	26 %	876	25 %	+ 6,8 %	+ 9,5 %
LanguageLine Solutions	114	3 %	-	-		
TOTAL	3 649	100 %	3 398	100 %	+ 7,4 %	+ 7,4 %

▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 4,5 % à données comparables par rapport à 2015. La croissance s'établit à + 1,7 % à données publiées qui tient compte notamment de la dépréciation significative de la livre sterling par rapport à l'euro au second semestre 2016.

L'activité de la zone a surtout été très dynamique dans les secteurs de la santé, de la distribution et des transports. La croissance a été également satisfaisante dans les services financiers et l'électronique grand public. Teleperformance confirme ainsi la poursuite de la diversification de son portefeuille de clients. Il réduit sa dépendance au secteur des télécommunications, incluant la télévision payante, qui représente à présent moins de 30 % du chiffre d'affaires de la zone.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître fortement en Chine, non seulement auprès de multinationales nord-américaines implantées dans le pays, mais aussi et depuis peu auprès de grands groupes chinois dans des secteurs porteurs. Teleperformance a ouvert un nouveau centre multilingue à Kunming dans le sud du pays qui bénéficie d'importantes ressources linguistiques. Le groupe est maintenant implanté dans quatre villes chinoises : Beijing, Xi'an, Nanning et Kunming. L'activité est également soutenue en Inde, notamment auprès de grands groupes internationaux dans des secteurs variés.

▪ Zone ibérico-LATAM

Les activités du groupe dans la région ont progressé à un rythme soutenu, + 11,3 % à données comparables et + 5,9 % à données publiées, la différence s'expliquant principalement par un environnement de change défavorable marqué par la dépréciation de certaines devises d'Amérique latine, notamment le real brésilien et les pesos mexicain, colombien et argentin.

Ce fort développement résulte essentiellement de la très bonne tenue des activités au Portugal portée par le succès des plateformes multilingues implantées à Lisbonne auprès de grands groupes internationaux. Cette performance reflète notamment la montée en régime de nombreux contrats significatifs signés récemment dans des secteurs variés, tels que l'économie collaborative, la distribution, les systèmes d'information, les loisirs et les agences de voyages en ligne ainsi que les services financiers.

Les performances sont également soutenues en Colombie, notamment dans les secteurs des transports et internet, ainsi qu'au Salvador et en République dominicaine, dans les secteurs de la santé, de l'hôtellerie et de la télévision payante.

Les activités au Mexique progressent à un rythme satisfaisant avec un rebond d'activités enregistré au second semestre. Les secteurs des transports, des services financiers, de l'électronique grand public et de la distribution y sont les plus dynamiques.

L'activité du groupe au Brésil se maintient dans un environnement économique défavorable. Elle reste satisfaisante dans les secteurs des transports, des services financiers et des assurances ainsi que dans l'électronique grand public.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 9,5 % à données comparables, et de 6,8 % à données publiées.

Cette croissance soutenue 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, la distribution et les services financiers.

Le développement rapide des activités de la filiale TLScontact, spécialisée dans les services « face to face », a également contribué positivement à la croissance de la zone.

Les meilleures performances dans la zone sont enregistrées 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, en Grèce où les clients sont servis par des plateformes multilingues premium situées à Athènes, et dans les pays de l'Est (Russie, Pologne et Roumanie).

Bien que restant des marchés moins porteurs, l'Allemagne et l'Italie bénéficient également de l'effet « network » auprès des comptes globaux du groupe.

▪ LanguageLine Solutions

Le chiffre d'affaires annuel du groupe intègre pour la première fois les activités de LanguageLine Solutions à hauteur de 114 millions d'euros. Acquis le 19 septembre 2016, la société LanguageLine Solutions est le leader sur le marché nord-américain des solutions d'interprétariat par téléphone et par visiophone pour le compte de nombreuses sociétés et institutions dans les secteurs de la santé, des assurances, des services financiers et dans le secteur public.

Cette acquisition renforce le leadership mondial de Teleperformance dans le domaine des services à forte valeur ajoutée ainsi que son profil de croissance et de rentabilité. La société avait réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 388 millions de dollars.

RÉSULTATS

L'EBITDA courant s'élève à 559 millions d'euros, en hausse de + 13,6 % par rapport à 2015. Son taux de marge s'établit à 15,3 %, contre 14,5 % en 2015.

L'EBITA courant atteint 408 millions d'euros contre 351 millions d'euros l'année précédente, soit une progression de + 16,3 %. Son taux de marge s'élève à 11,2 % contre 10,3 % en 2015, soit une progression de 90 points de base.

Cette performance valide la pertinence des choix stratégiques de développement du groupe, notamment le développement de l'activité dans des nouveaux services spécialisés à haute valeur ajoutée, combinant profil dynamique de croissance et rentabilité élevée ; en 2016, la progression des marges du groupe a ainsi et notamment reflété :

- la forte progression des activités de la gestion externalisée des demandes de visas (activités de la filiale TLScontact) qui génèrent une marge d'EBITA courant élevée, supérieure à celle du groupe ;
- l'intégration de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016, activité qui a enregistré sur l'année une marge d'EBITA courant de 36,3%.

EBITA COURANT PAR ZONE - HORS HOLDINGS

<i>en millions d'euros</i>	2016	2015
Anglophone & Asie-Pacifique	158	170
% CA	9,2 %	10,1 %
Ibérico-LATAM	109	105
% CA	12,3 %	12,6 %
Europe continentale & MEA	69	43
% CA	7,3 %	5,0 %
LanguageLine Solutions	41	-
% CA	36,3 %	-
Total - holdings inclus	408	351
% CA	11,2 %	10,3 %

L'EBITA courant de la zone **anglophone & Asie-Pacifique** s'élève à 158 millions d'euros contre 170 millions d'euros en 2015. Son taux de marge s'établit ainsi à 9,2 % contre 10,1 % en 2015. Cette évolution tient compte d'un effet de base défavorable concentré sur le premier trimestre et lié à une baisse temporaire des volumes avec un client important dans le secteur des télécommunications aux États-Unis, d'un effet de mix géographique défavorable lié à la croissance significative des activités domestiques aux États-Unis notamment dans le secteur des services financiers, d'une montée en régime progressive des nouveaux sites ouverts récemment en Australie et en Chine, et de la poursuite des efforts consentis en termes de dépenses de sécurité réalisés depuis 2015 et répartis sur deux ans.

Ces éléments ont surtout eu un impact au premier semestre, le groupe ayant bénéficié d'un meilleur momentum au second semestre par rapport à la même période de l'année précédente grâce à une base de comparaison plus favorable et des sites récemment ouverts pleinement opérationnels.

L'EBITA courant de la zone **ibérico-LATAM** s'élève à 109 millions d'euros contre 105 millions d'euros en 2015. Le taux de marge demeure élevé et atteint 12,3 %, contre 12,6 % en 2015. Alors que l'environnement reste difficile au Brésil, le groupe bénéficie des effets positifs de la dynamique rentable des activités au Portugal et en Colombie, ainsi que de l'évolution des devises favorable aux activités offshore au Mexique servant le marché nord-américain.

Dans la zone **Europe continentale & MEA**, Teleperformance poursuit le redressement de sa rentabilité amorcé en 2012. L'EBITA courant s'élève à 69 millions d'euros contre 43 millions d'euros en 2015, soit respectivement un taux de marge de 7,3 % et de 5,0 %. Cette progression reflète la poursuite du redressement de la rentabilité du marché francophone

et des pays nordiques, ainsi que la croissance rentable des activités dans un certain nombre de marchés dynamiques en Europe du Sud et de l'Est, comme la Grèce, l'Égypte et la Pologne.

L'amélioration de la rentabilité des activités de gestion externalisée des demandes de visas de TLScontact vient également soutenir la bonne performance de la zone.

L'EBITA courant de la société **LanguageLine Solutions** acquise le 19 septembre 2016 s'est élevé à 41 millions d'euros, reflétant un taux de marge de 36,3 %, en ligne avec les attentes du groupe.

Le résultat opérationnel s'établit à 339 millions d'euros contre 308 millions d'euros l'année précédente. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels pour 41 millions d'euros, en hausse par rapport à l'année précédente, résultant de l'acquisition de LanguageLine Solutions
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance mis en place en 2013 pour un montant de 22 millions d'euros
- d'autres charges non récurrentes pour 6 millions d'euros, correspondant essentiellement aux coûts d'acquisition de LanguageLine Solutions.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 39 millions d'euros contre 27 millions l'année dernière.

La charge d'impôt s'établit à 83 millions d'euros. Le taux d'imposition effectif du groupe ressort à 27,6 %, niveau stable par rapport à 2015.

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

Le résultat net part du groupe à 214 millions d'euros progresse de + 6,8 % par rapport à l'année précédente (200 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 3,67 euros, contre 3,45 euros en 2015.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 23 juin 2017, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2016 à 1,30 euro par action contre 1,20 euro versé au titre de l'exercice 2015. 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 442 millions d'euros en 2016 contre 400 millions d'euros l'année précédente.

La variation du besoin en fonds de roulement du groupe a constitué une ressource de 17 millions d'euros en 2016 contre un emploi de 9 millions l'année précédente. Le groupe a mis en place un suivi rigoureux et régulier de son besoin en fonds de roulement tout au long de l'année. La croissance des besoins a été inférieure à la croissance de l'activité.

Les investissements opérationnels nets s'établissent à 190 millions d'euros contre 172 millions l'année précédente, ce qui représente 5,2 % contre 5,0 % en 2015. 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 du groupe s'élève à 236 millions d'euros contre 202 millions d'euros l'année dernière, en forte amélioration, et ce malgré la hausse des intérêts financiers décaissés. Cette bonne performance traduit la progression de l'activité et de la rentabilité. Le cash-flow net disponible rapporté à l'EBITDA récurrent s'établit à 42 % (41 % en 2015).

Après décaissement des dividendes pour un montant de 68 millions d'euros et des investissements financiers pour 1 380 millions d'euros reflétant l'acquisition de LanguageLine Solutions réalisée en septembre 2016, l'endettement net s'élève à 1 667 millions d'euros au 31 décembre 2016, contre 363 millions d'euros au 31 décembre 2015.

Le taux d'endettement sur fonds propres atteint 87 % et le ratio d'endettement net sur EBITDA s'élève à 2,6 (proforma 2016 retraité).

RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE

▪ Extension et création de nouveaux sites en 2016

Afin d'accompagner le développement rapide de ses activités, le groupe a poursuivi en 2016 le renforcement de ses capacités offshore et de sa présence sur des marchés dynamiques avec l'extension et les ouvertures de sites dans les trois zones linguistiques du groupe.

Le groupe a ainsi ouvert au total 24 nouveaux centres de contacts* et augmenté le nombre de postes de travail sur nombre de sites déjà existants. Au total, les capacités additionnelles s'élèvent à plus de 20 000 stations de travail*.

Par région, les nouveaux sites se répartissent ainsi :

- dans la zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique, de nouveaux centres ont vu le jour : à Madagascar où le groupe s'implante pour la première fois pour servir le marché français, en Allemagne, aux Pays-Bas, en Grèce, en Turquie, en Pologne, en République tchèque, en Russie et en Suisse ; le groupe a également accru la capacité de sites existants notamment en Égypte, à Dubaï (E.A.U.), en Roumanie, en Albanie, en Turquie, en Lituanie, en Russie, au Maroc et en Italie
- dans la zone anglophone et Asie-Pacifique, le groupe a ouvert deux nouveaux centres de contacts aux États-Unis et sept dans la région Asie-Pacifique (Australie, Chine, Inde, Philippines et Malaisie) ; cette dernière zone étant particulièrement dynamique, le groupe prévoit de poursuivre les ouvertures de sites en 2017, notamment en Chine
- dans la zone ibérico-LATAM, le groupe a ouvert six nouveaux sites, au Portugal, au Brésil, en Colombie, au Mexique, en République dominicaine et au Salvador.

▪ Stratégie de développement et objectifs 2020

Le marché externalisé continue d'offrir des perspectives de croissance attractive dans de nombreuses régions du monde ainsi qu'un potentiel de consolidation certain. Cette dynamique positive est renforcée par un environnement de plus en plus complexe et dématérialisé avec un développement constant des interactions clients.

L'acquisition de LanguageLine Solutions en septembre 2016 reflète le choix stratégique du groupe de développer les services spécialisés à haute valeur ajoutée. À travers des acquisitions ciblées, le groupe Teleperformance s'est progressivement transformé en un acteur du Business Process Outsourcing (BPO) haut de gamme avec un rayonnement international.

Le groupe a donc décidé de présenter une nouvelle organisation de ses activités.** Les activités "core-services" rassemblant les services de relations clients, de supports techniques et d'acquisition de clients, et les "services spécialisés", ce dernier segment regroupant les services d'interprétariat récemment acquis offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements offerts par TLScontact, les solutions analytiques et les activités de recouvrement de créance. Les services spécialisés enregistrent une marge d'EBITA d'environ 30 % et pourraient générer une croissance du chiffre d'affaires d'au moins + 6 % par an sur les trois prochaines années.

Teleperformance prévoit de maintenir **une croissance à données comparables supérieure à la moyenne du marché pour atteindre un chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros en 2020.** Parallèlement, le management va poursuivre des acquisitions ciblées, notamment dans les services spécialisés à haute valeur ajoutée. Grâce à un impact positif sur les marges de la hausse de la contribution des services spécialisés qui devraient représenter une part de chiffre d'affaires de 20 %, combiné au bénéfice d'initiatives spécifiques pour améliorer la rentabilité, le groupe vise une **marge d'EBITA courant d'au moins 14 % en 2020.**

*Hors LanguageLine Solutions

**données proforma 2016 en annexe

PERSPECTIVES 2017

Teleperformance devrait non seulement bénéficier en 2017 de la poursuite de la croissance de son marché, fort du développement continu de son implantation mondiale avec notamment de nouveaux centres de contacts en Asie et de nouveaux hubs multilingues au Portugal, mais également de la consolidation sur douze mois de la société LanguageLine Solutions. Cette intégration vient renforcer le leadership mondial de Teleperformance dans le domaine des services à forte valeur ajoutée ainsi que son profil de croissance et de rentabilité.

Teleperformance vise ainsi une nouvelle année de croissance en 2017, avec comme objectifs annuels :

- une progression du chiffre d'affaires supérieure à + 6 % à données comparables, soit une croissance supérieure à celle du marché mondial de la gestion de l'expérience client externalisée
- une progression significative de la marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires qui devrait être supérieure ou égale à 13,0 %
- le maintien d'une forte génération de cash-flow.

AVERTISSEMENT

Les comptes consolidés ont été audités et certifiés.

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). 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 : mercredi 1^{er} mars 2017 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).

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

<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/webcastlist.aspx?eid=150>

Le rapport financier annuel et le support de présentation seront disponibles après la conférence téléphonique sur le site www.teleperformance.com dans l'espace suivant :

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

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Chiffre d'affaires du 1 ^{er} trimestre 2017 :	27 avril 2017
Assemblée générale :	23 juin 2017
Résultats du 1 ^{er} semestre 2017 :	25 juillet 2017
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2017 :	13 novembre 2017

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 et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les « core-services »), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visa, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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

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

ANNEXES

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

en millions d'euros	2016	2015	Variation	
			à données publiées	à données comparables
4^{EME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	454	451	+ 0,7 %	+ 3,3 %
Ibérico-LATAM	255	218	+ 17,2 %	+ 10,6 %
Europe continentale & MEA	244	233	+ 4,5 %	+ 7,9 %
LanguageLine Solutions	97	-		
TOTAL	1 050	902	+ 16,4 %	+ 6,3 %
3^{EME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	433	422	+ 2,7 %	+ 6,2 %
Ibérico-LATAM	229	194	+ 17,8 %	+ 20,8 %
Europe continentale & MEA	232	222	+ 4,6 %	+ 6,7 %
LanguageLine Solutions	16			
TOTAL	910	838	+ 8,7 %	+ 9,7 %
2^{EME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	404	399	+ 1,3 %	+ 5,9 %
Ibérico-LATAM	210	214	(2,0) %	+ 9,8 %
Europe continentale & MEA	231	214	+ 7,8 %	+ 10,8 %
TOTAL	845	827	+ 2,1 %	+ 8,2 %
1^{ER} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	425	416	+ 2,1 %	+ 2,6 %
Ibérico-LATAM	190	209	(8,7) %	+ 4,0 %
Europe continentale & MEA	229	206	+ 10,9 %	+ 12,9 %
TOTAL	844	831	+ 1,6 %	+ 5,5 %

CHIFFRE D'AFFAIRES ET EBITA COURANT 2016 PROFORMA*: NOUVELLE PRÉSENTATION

en millions d'euros	Chiffre d'affaires	EBITA courant	% chiffre d'affaires
CORE-SERVICES			
	3 314	322	9,7 %
Anglophone & Asie-Pacifique	1 628	150	9,2 %
Ibérico-LATAM	884	109	12,3 %
Europe continentale & MEA	802	31	3,8 %
Holdings**	-	32	-
SERVICES SPÉCIALISÉS			
	596	178	29,9 %
TOTAL	3 910	500	12,8 %

* LanguageLine Solutions consolidé sur 12 mois

** Principalement liés aux core-services en 2016

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2016	2015
Chiffre d'affaires	3 649	3 398
Autres produits de l'activité	5	6
Charges de personnel	-2 435	-2 269
Charges externes	-642	-626
Impôts et taxes	-19	-17
Dotations aux amortissements	-150	-141
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-41	-23
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-22	-17
Autres produits (charges) d'exploitation	-6	-3
Résultat opérationnel	339	308
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	1	1
Coût de l'endettement financier brut	-35	-23
Coût de l'endettement financier net	-34	-22
Autres produits (charges) financiers	-5	-5
Résultat financier	-39	-27
Résultat avant impôt	300	281
Charge d'impôt	-83	-78
Résultat net après impôt	217	203
Résultat net après impôt - Part du groupe	214	200
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	3	3
Résultat de base par action (en €)	3,73	3,51
Résultat dilué par action (en €)	3,67	3,45

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	31.12.2016	31.12.2015
Actifs non courants		
Goodwill	1 952	1 123
Autres immobilisations incorporelles	1 175	281
Immobilisations corporelles	476	428
Actifs financiers	55	34
Impôts différés	30	36
Total actifs non courants	3 688	1 902
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	46	36
Clients	871	754
Autres actifs courants	100	107
Autres actifs financiers	24	43
Trésorerie et équivalents	282	257
Total actifs courants	1 323	1 197
Total actif	5 011	3 099
PASSIF	31.12.2016	31.12.2015
Capitaux propres		
Capital	144	143
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	100	69
Autres réserves groupe	1 093	971
Total part du groupe	1 912	1 758
Participations ne conférant pas le contrôle	10	7
Total capitaux propres	1 922	1 765
Passifs non courants		
Provisions	13	10
Passifs financiers	1 688	469
Impôts différés	464	110
Total passifs non courants	2 165	589
Passifs courants		
Provisions	34	70
Dettes d'impôts	61	46
Fournisseurs	126	117
Autres passifs courants	442	361
Autres passifs financiers	261	151
Total passifs courants	924	745
Total des passifs et des capitaux propres	5 011	3 099

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2016	2015
Résultat net après impôt - Part du groupe	214	200
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	3	3
Charges d'impôts comptabilisées	83	78
Charges d'intérêts financiers nets	29	17
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	196	183
Impôt décaissé	-83	-81
Marge brute d'autofinancement	442	400
Variation du besoin en fonds de roulement	17	-9
Flux de trésorerie générés par l'activité	459	391
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-192	-174
Prêts accordés	-10	
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	2	2
Remboursement de prêts	1	10
Acquisitions de participations avec prise de contrôle	-1 380	
Flux de trésorerie liés aux investissements	-1 579	-162
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-17	-5
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-33	-5
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-68	-53
Intérêts financiers versés/reçus	-33	-17
Augmentation des dettes financières	2 696	749
Remboursement des dettes financières	-1 355	-806
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	1 190	-137
Variation de trésorerie	70	92
<i>incidence des variations de change et reclassements</i>	-45	-52
Trésorerie à l'ouverture	254	214
Trésorerie à la clôture	279	254

GLOSSAIRE

EBITDA courant (Earnings Before Interest Taxes, Depreciation and Amortizations) :

Résultat opérationnel + dotations aux amortissements + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

EBITA courant (Earnings Before Interest Taxes and Amortizations) :

Résultat opérationnel + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

Autres éléments non récurrents :

Eléments inhabituels quant à leur survenance ou leur montant incluant notamment certaines plus et moins-values de cession d'actifs corporels ou incorporels, certaines charges de restructuration ou liées à des départs, certains litiges majeurs, les frais d'acquisitions ou de fermetures de sociétés...

Cash-flow net disponible :

Flux de trésorerie générés par l'activité – acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles nets de cession – intérêts financiers versés / reçus.

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

Variation du chiffre d'affaires à données comparables :

Variation du chiffre d'affaires à taux de change et périmètre constants, soit chiffre d'affaires de l'année (N) - chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N) - chiffre d'affaires des acquisitions au taux de l'année (N) / chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N)

Résultat net dilué par action (Résultat net part du groupe divisé par le nombre d'actions dilué et ajusté) :

Le résultat par action dilué est déterminé en ajustant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires et le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, des effets de toutes les actions ordinaires potentielles dilutives. Ces dernières comprennent les actions de performance attribuées aux membres du personnel dès lors que les critères de performance requis sont atteints à la clôture de l'exercice.