



# Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2017

Résultat net par action : + 33,7 %

Objectifs annuels 2017 confirmés et précisés



PARIS, LE 27 JUILLET 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 du groupe pour le 1<sup>er</sup> semestre 2017. Le groupe annonce aujourd’hui ses résultats semestriels.

### **CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D’AFFAIRES AU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2017**

- 2 081 millions d’euros, + 23,2 % à données publiées et + 9,9 % à données comparables\*
- 10<sup>ème</sup> semestre consécutif de croissance supérieure à + 7 % à données comparables
- Consolidation des activités de LanguageLine Solutions

### **NOUVELLE PROGRESSION DE LA MARGE OPÉRATIONNELLE\*\***

- Marge de 11,8 % du chiffre d’affaires contre 8,9 % au 1<sup>er</sup> semestre 2016

### **RÉSULTAT NET PAR ACTION**

- 1,98 euro, + 33,7 %

### **FORTE GÉNÉRATION DE LIQUIDITÉS**

- Cash-flow net disponible\*\*\* : 178 millions d’euros contre 113 millions d’euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016

### **OBJECTIFS FINANCIERS CONFIRMÉS ET PRÉCISÉS POUR L’ANNÉE 2017**

- Croissance supérieure ou égale à + 7 % à données comparables
- Marge opérationnelle supérieure à 13 %

### **PLAN STRATÉGIQUE ET OBJECTIFS 2020 INCHANGÉS**

- Chiffre d’affaires supérieur à 5 milliards d’euros
- Marge opérationnelle supérieure à 14 %
- Développement par croissance interne et poursuite des acquisitions

\* À taux de change et périmètre constants

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

\*\*\* Marge brute d’autofinancement après impôts et frais financiers - BFR – investissements opérationnels nets

Glossaire des indicateurs alternatifs de performance en annexe

**CHIFFRES CLÉS**

	S1 2017	S1 2016	Variation	
	€1 = US\$ 1,08	€1 = US\$ 1,12		
En millions d'euros			À données publiées	À données comparables*
Chiffre d'affaires (CA)	<b>2 081</b>	1 689	+ 23,2 %	+ 9,9 %
EBITDA courant*	<b>328</b>	222	+ 47,7 %	
% CA	<b>15,7 %</b>	13,2 %		
EBITA courant*	<b>245</b>	150	+ 63,3 %	
% CA	<b>11,8 %</b>	8,9 %		
Résultat opérationnel	<b>191</b>	131	+ 45,8 %	
Résultat net part du groupe	<b>116</b>	86	+ 34,9 %	
Résultat net dilué par action (€)*	<b>1,98</b>	1,48	+ 33,7 %	
Cash-flow net disponible*	<b>178</b>	113	+ 57,5 %	

\* Glossaire des indicateurs alternatifs de performance en annexe

**Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ont déclaré :**

« Nous avons réalisé un bon 1<sup>er</sup> semestre avec une croissance très soutenue de nos activités et une nouvelle progression de notre marge opérationnelle, en ligne avec nos objectifs 2017 annuels. C'est aussi le dixième semestre consécutif de croissance de chiffre d'affaires supérieure à + 7 % à données comparables, confirmant de nouveau notre statut de société de croissance. L'excellente dynamique enregistrée sur nos marchés les plus rentables, notamment dans la région ibérico-LATAM, et l'intégration des activités à haute valeur ajoutée de LanguageLine Solutions, expliquent le nouveau record historique atteint en termes de marge.

La croissance du groupe a non seulement été rentable mais elle a aussi été maîtrisée. La forte génération de cash-flow, qui a augmenté de près de + 60 % au cours du semestre, reflète l'amélioration des marges et notre 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 cinquième année consécutive parmi les meilleures sociétés de services au monde dans notre secteur par le cabinet Everest Group.

Pour l'année 2017, forts de ce 1<sup>er</sup> semestre très encourageant, nous confirmons et précisons notre objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires, qui devrait désormais être supérieure ou égale à + 7 % à données comparables, ainsi que notre objectif de marge opérationnelle courante qui devrait être supérieure à 13 %.

Grâce à sa génération de cash-flow solide, Teleperformance est bien positionné pour réduire rapidement son endettement en fin d'année, ce qui lui permettra de continuer à saisir les opportunités d'acquisitions hautement rentables, notamment sur le marché très fragmenté des services spécialisés, source de création de valeur pour nos actionnaires. »

## ACTIVITÉ DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE ET DU 2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE 2017

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Au 1<sup>er</sup> semestre 2017, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 2 081 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 9,9 % à données comparables par rapport à la même période de l'année précédente. La croissance est de + 23,2 % à données publiées. Cette évolution est essentiellement due à un effet périmètre positif de + 204 millions d'euros provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016. L'effet de change est positif et s'élève à + 20 millions d'euros, dû essentiellement à l'appréciation du réal brésilien, du peso colombien et du dollar US par rapport à l'euro.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2017, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 1 015 millions d'euros, soit une progression à données comparables de + 8,0 %, niveau soutenu malgré une base de comparaison moins favorable au 2<sup>ème</sup> trimestre qu'au 1<sup>er</sup> trimestre. À données publiées, la progression s'établit à + 20,2 % en raison essentiellement de l'effet périmètre positif provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Teleperformance a adopté depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 une nouvelle présentation 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 », regroupant les services d'interprétariat récemment acquis offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas pour le compte des gouvernements offerts par TLScontact, les solutions analytiques développées par la filiale GN Research et les activités de recouvrement de créance en Amérique du Nord développées par la filiale AllianceOne Receivables Management (ARM).

	S1 2017	% total	S1 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
<b>CORE SERVICES</b>	<b>1 752</b>	<b>84 %</b>	<b>1 576</b>	<b>93 %</b>	<b>+ 11,2 %</b>	<b>+ 9,8 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	812	39 %	784	46 %	+ 3,7 %	+ 3,7 %
Zone ibérico-LATAM	534	26 %	400	24 %	+ 33,5 %	+ 25,1 %
Zone Europe continentale & MEA	406	19 %	392	23 %	+ 3,4 %	+ 5,2 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>329</b>	<b>16 %</b>	<b>113</b>	<b>7 %</b>	<b>+ 191,1 %</b>	<b>+ 11,4 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 081</b>	<b>100 %</b>	<b>1 689</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 23,2 %</b>	<b>+ 9,9 %</b>

	T2 2017	% total	T2 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
<b>CORE SERVICES</b>	<b>851</b>	<b>84 %</b>	<b>785</b>	<b>93 %</b>	<b>+ 8,4 %</b>	<b>+ 7,9 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	387	38 %	384	45 %	+ 0,8 %	+ 2,3 %
Zone ibérico-LATAM	264	26 %	208	25 %	+ 26,7 %	+ 20,0 %
Zone Europe continentale & MEA	200	20 %	193	23 %	+ 3,6 %	+ 4,9 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>164</b>	<b>16 %</b>	<b>59</b>	<b>7 %</b>	<b>+ 177,2 %</b>	<b>+ 10,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 015</b>	<b>100 %</b>	<b>844</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 20,2 %</b>	<b>+ 8,0 %</b>

	T1 2017	% total	T1 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
<b>CORE SERVICES</b>	<b>901</b>	<b>85 %</b>	<b>790</b>	<b>94 %</b>	<b>+ 14,0 %</b>	<b>+ 11,7 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	425	40 %	399	47 %	+ 6,4 %	+ 5,0 %
Zone ibérico-LATAM	271	25 %	192	23 %	+ 40,9 %	+ 30,6 %
Zone Europe continentale & MEA	206	20 %	199	24 %	+ 3,2 %	+ 5,4 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>165</b>	<b>15 %</b>	<b>54</b>	<b>6 %</b>	<i>ns</i>	<b>+ 12,9 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 066</b>	<b>100 %</b>	<b>844</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 26,3 %</b>	<b>+ 11,7 %</b>

### ▪ Les activités core services

Au 1<sup>er</sup> semestre 2017, le chiffre d'affaires des activités *core services* s'élevait à 1 752 millions d'euros, en hausse de + 11,2 % à données publiées. À données comparables, la croissance s'élève à + 9,8 %, les effets de change positifs s'expliquant essentiellement par l'appréciation du dollar américain, du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro. Comme au 1<sup>er</sup> trimestre, toutes les régions voient leurs activités progresser à un rythme satisfaisant, et plus particulièrement la zone ibérico-LATAM.

#### - Zone anglophone & Asie-Pacifique

Le chiffre d'affaires de la région a progressé de + 3,7 % à données comparables et à données publiées au 1<sup>er</sup> semestre 2017 par rapport à la même période de l'exercice précédent, les effets positifs de l'appréciation du dollar américain ayant été compensés en grande partie par les effets négatifs de la baisse de la livre sterling par rapport à l'euro. Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2017, le chiffre d'affaires a progressé de + 2,3 % à données comparables et de + 0,8 % à données publiées.

Teleperformance a poursuivi au 1<sup>er</sup> semestre la diversification de son portefeuille de clients sur la région. Les secteurs clients les plus dynamiques aux États-Unis sont les services en ligne dans le domaine de la distribution et des transports, ainsi que la santé. Les secteurs des biens de consommation et de l'électronique grand public contribuent également au développement de l'activité dans la région. Le groupe continue ainsi de réduire sur la période sa dépendance au secteur des télécommunications incluant la télévision payante. En 2016, ce secteur représentait moins de 30 % du chiffre d'affaires de la région.

Compte tenu de l'arrêt progressif de contrats non rentables au Royaume-Uni qui ont affecté essentiellement la croissance de l'activité de la zone anglophone & Asie-Pacifique fin 2016, les activités dans ce pays restent en retrait au 1<sup>er</sup> semestre.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de bénéficier des investissements importants réalisés dans la région depuis 2016 et demeure bien orientée, notamment en Inde, auprès de multinationales nord-américaines et régionales dans des secteurs clients variés et porteurs, tels que l'électronique grand public et le commerce électronique. Les effets positifs de cette bonne dynamique sont compensés sur le semestre par le ralentissement de la croissance des activités offshore aux Philippines qui se trouvent en concurrence directe avec le Mexique pour servir le marché nord-américain (zone ibérico-LATAM), pays qui bénéficie actuellement d'un environnement devises et géopolitique plus favorable.

#### - Zone ibérico-LATAM

Au 1<sup>er</sup> semestre 2017, les activités du groupe dans la région ont progressé à un rythme exceptionnel, avec une croissance de + 25,1 % à données comparables et de + 33,5 % à données publiées par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2016 pour atteindre un chiffre d'affaires de 534 millions d'euros. Les effets de change sont positifs et résultent essentiellement de l'appréciation du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2017, le chiffre d'affaires a progressé de + 20,0 % à données comparables, croissance qui demeure très soutenue malgré une base de comparaison moins favorable par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre.

Teleperformance continue de bénéficier au 2<sup>ème</sup> trimestre des mêmes leviers de croissance qu'en début d'année, résultat des investissements importants réalisés au cours de l'année 2016 et d'une diversification réussie dans de nombreux secteurs d'activités. Les activités au Portugal, en Colombie et au Brésil, ainsi que les activités offshore de la région, incluant le Mexique, sont les plus dynamiques, ces dernières étant devenues particulièrement attractives en raison de l'affaiblissement des devises locales.

L'activité au Brésil continue d'être orientée positivement, malgré le contexte économique et politique qui reste incertain, grâce à des contrats remportés récemment dans des secteurs variés, dans les secteurs de la nouvelle économie notamment, auprès de grands groupes américains.

Les activités au Portugal soutiennent à nouveau la croissance dans la région, toujours portées par le succès auprès des grands comptes internationaux des plateformes multilingues implantées à Lisbonne. Le commerce électronique et de l'e-service comptent parmi les secteurs clients les plus dynamiques.

#### - **Zone Europe continentale & MEA**

Au 1<sup>er</sup> semestre 2017, le chiffre d'affaires de la région a progressé de + 5,2 % à données comparables et de + 3,4 % à données publiées pour atteindre un chiffre d'affaires de 406 millions d'euros. Les effets de change négatifs résultent notamment de la dépréciation de la livre égyptienne par rapport à l'euro.

La dynamique enregistrée en début d'année s'est confirmée au 2<sup>ème</sup> trimestre avec une croissance à données comparables de + 4,9 % ; les facteurs de croissance demeurent inchangés. Le groupe continue de bénéficier d'une bonne dynamique commerciale, le plus souvent enregistrée auprès de clients globaux, dans les pays de l'Est (Russie, Pologne, République tchèque, Roumanie) et dans la plupart des pays du bassin méditerranéen, en Grèce, qui bénéficie, à l'instar du Portugal, du succès de ses plateformes multilingues, en Égypte, notamment dans les secteurs internet et de l'électronique grand public, en Albanie qui sert le marché italien, et en Turquie.

En Europe du Nord, les activités du groupe dans les pays scandinaves ont retrouvé un bon rythme de croissance dans de bonnes conditions de rentabilité, alors que l'environnement de marché en France, aux Pays-Bas et en Allemagne reste mitigé.

Les secteurs les plus dynamiques dans la région sont l'électronique grand public, les services financiers, les agences de voyages et les biens de consommation, les services en ligne étant bien représentés dans les contrats gagnés récemment.

#### ▪ **Les activités « services spécialisés »**

Le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » s'établissait à 329 millions d'euros contre 113 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2016, cette forte hausse s'expliquant par la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016. À données comparables, l'activité a progressé de + 11,4 %.

Le développement rapide des activités de TLScontact, porté par la hausse du volume des demandes de visa ainsi que par la bonne tenue des ventes de services additionnels, a contribué essentiellement à la croissance des activités « services spécialisés ».

La croissance proforma de l'activité de LanguageLine Solutions au 1<sup>er</sup> semestre est soutenue et conforme aux attentes du groupe. Compte tenu de la date d'acquisition de la société, la croissance à données comparables du groupe au 1<sup>er</sup> semestre 2017 exclut la croissance des activités de LanguageLine Solutions.

Les activités de LanguageLine Solutions et de TLScontact représentent plus de 80 % du chiffre d'affaires annuel proforma des activités « services spécialisés ».

## RÉSULTATS DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2017

L'EBITA courant atteint 245 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017 contre 150 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de + 63,3 %. L'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires enregistre une nouvelle progression au cours du 1<sup>er</sup> semestre pour s'élever à 11,8 % contre 8,9 % au 1<sup>er</sup> semestre 2016.

### EBITA COURANT ACTIVITÉ

	S1 2017	S1 2016
<i>En millions d'euros</i>		
<b>CORE SERVICES</b>	<b>147</b>	<b>126</b>
<b>% CA</b>	<b>8,4 %</b>	<b>8,0 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	60	60
% CA	7,4 %	7,7 %
Zone ibérico-LATAM	55	43
% CA	10,3 %	10,7 %
Zone Europe continentale & MEA	11	6
% CA	2,7 %	1,6 %
Holdings	21	17
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>98</b>	<b>24</b>
<b>% CA</b>	<b>29,7 %</b>	<b>21,0 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	<b>150</b>
<b>% CA</b>	<b>11,8 %</b>	<b>8,9 %</b>

#### ▪ Les activités core services

L'EBITA courant des activités *core services* s'élève à 147 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017 contre 126 millions d'euros sur la même période de l'année dernière. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 8,4 % contre 8,0 % sur la même période de l'exercice précédent. Cette progression s'explique essentiellement par un effet de mix positif provenant de la forte croissance de la zone Ibérico-LATAM, qui est la région la plus rentable du groupe sur ce semestre, et la poursuite du redressement des marges de la zone Europe continentale & MEA.

#### - **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'élève à 60 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017, niveau stable par rapport à la même période de l'année précédente. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 7,4 % contre 7,7 % au 1<sup>er</sup> semestre 2016. Cette évolution s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- un effet de mix géographique défavorable sur les marges lié à la croissance significative des activités domestiques aux États-Unis, alors que la croissance des activités offshore aux Philippines marque le pas au profit des activités offshore au Mexique (zone ibérico-LATAM) devenues particulièrement attractives grâce notamment à l'évolution des devises locales et un environnement géopolitique plus sûr ;
- les investissements importants réalisés dans la région sur les derniers semestres avec en conséquence une montée en régime très progressive des sites ouverts en Australie, en Chine, et plus récemment en Malaisie.

## - Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM enregistre un EBITA courant de 55 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017 contre 43 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

Le taux de marge EBITA courant demeure élevé et s'établit à 10,3 %, contre 10,7 % au 1<sup>er</sup> semestre 2016. Le développement des activités au Portugal et en Colombie a été particulièrement dynamique et rentable sur le semestre.

La région continue de bénéficier sur le semestre de l'évolution des devises toujours favorable aux activités offshore au Mexique servant le marché américain, mais dans une moindre mesure par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2016.

## - 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 11 millions d'euros, soit un taux de marge de 2,7 %, contre 1,6 % au 1<sup>er</sup> semestre de l'année précédente. Cette progression reflète plusieurs facteurs positifs :

- très bonne croissance des activités auprès de clients globaux et maîtrise satisfaisante des coûts dans un certain nombre de pays en Europe du Sud et de l'Est, comme la Grèce avec ses solutions multilingues très efficaces, et la Russie ;
- poursuite du redressement de la rentabilité dans un certain nombre de pays, comme les pays nordiques, et dans une moindre mesure l'Italie avec le développement de ses solutions offshore en Albanie.

### ▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'élève à 98 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017 contre 24 millions d'euros sur la même période de l'année précédente. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 29,7 % contre 21,0 % sur la même période de l'exercice précédent.

Ces évolutions s'expliquent essentiellement par la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016. La contribution de la société américaine à l'EBITA courant du groupe sur l'exercice 2016 s'était élevée à 41 millions d'euros soit un taux de marge de 36,3 %. Sur une base proforma, la marge opérationnelle de LanguageLine Solutions est stable au 1<sup>er</sup> semestre 2017 par rapport à la même période de l'année précédente.

**Le résultat opérationnel du groupe (EBIT)** s'établit à 191 millions d'euros contre 131 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de + 45,8 %.

L'EBIT tient compte au 1<sup>er</sup> semestre 2017 de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 45 millions d'euros, en hausse sensible par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2016 à la suite de l'acquisition de LanguageLine Solutions, 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 25 millions d'euros contre 10 millions d'euros l'année dernière, reflétant la charge de la dette liée à l'acquisition de LanguageLine Solutions.

La charge d'impôt s'établit à 49 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 29,5 % contre 28,0 % l'année précédente du fait de la contribution croissante des activités nord-américaines dans les résultats du groupe.

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

Le résultat net part du groupe de 116 millions d'euros progresse de + 34,9 % par rapport à l'année précédente (86 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 1,98 euro, en hausse de + 33,7 % par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2016.



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

Le cash-flow après intérêts payés et impôts s'est établi à 224 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017, contre 168 millions d'euros sur la même période de l'année précédente. La variation du BFR du groupe a constitué une ressource de 22 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2017, contre une ressource de 20 millions d'euros sur la même période de l'exercice précédent. Cette bonne performance traduit notamment la poursuite de la politique d'amélioration de la liquidité du groupe.

Les investissements opérationnels nets s'élèvent à 68 millions d'euros, soit 3,3 % du chiffre d'affaires, contre 75 millions d'euros, soit 4,4 % du chiffre d'affaires, au 1<sup>er</sup> semestre 2016. Tout en faisant preuve de discipline financière, le groupe continue à investir pour préparer l'avenir tant en termes de croissance d'activité que de marges. Le groupe poursuit notamment l'ouverture de nouveaux sites et les extensions de sites existants pour accompagner ses clients sur l'ensemble de ses marchés (cf « Développement récents »).

Au total, le cash-flow net disponible du groupe progresse fortement pour atteindre 178 millions d'euros contre 113 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

Les investissements financiers, qui s'élèvent à 40 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre, incluent le dernier décaissement lié à des clauses d'earn-out sur la filiale TLScontact.

Après prise en compte des dividendes à payer pour 75 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 1 501 millions d'euros au 30 juin 2017. La structure financière du groupe demeure ainsi très solide avec des capitaux propres de 1 827 millions d'euros à fin juin 2017.

## **DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS**

Au 1<sup>er</sup> semestre 2017, 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 et au Royaume-Uni ;
- dans la zone ibérico-LATAM : en Colombie et en Espagne ;
- dans la zone Europe continentale & MEA : en Russie, au Kosovo et en Grèce.

Le groupe a également accru le nombre de postes de travail sur des sites déjà existants, dans la zone anglophone & Asie-Pacifique, en Jamaïque et en Inde ; dans la zone ibérico-LATAM, en Colombie, en République dominicaine et au Mexique ; et dans la zone Europe continentale & MEA, en Allemagne, en Suède, en Russie, en Pologne, en Italie et en Grèce.

Au total, ce sont plus de 5 000 nouvelles stations de travail que le groupe a créées au cours du semestre.

## **PERSPECTIVES 2017**

Pour l'année 2017, compte tenu des chiffres semestriels encourageants, Teleperformance confirme et précise ses objectifs financiers annuels :

- croissance du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 % à données comparables ;
- marge opérationnelle courante supérieure à 13 %.

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 RÉSULTATS 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=151&LngId=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.teleperformance.com/fr-fr/relations-investisseurs/communiqués-de-presse-et-documentation/resultats-financiers>

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2017 :

lundi 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 visas, 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 de 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 et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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

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

## CONTACTS

### RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

## ANNEXES

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	1 <sup>er</sup> sem. 2017	1 <sup>er</sup> sem. 2016
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>2 081</b>	<b>1 689</b>
Autres produits de l'activité	4	2
Charges de personnel	-1 377	-1 151
Charges externes	-369	-309
Impôts et taxes	-12	-9
Dotations aux amortissements	-83	-72
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-45	-11
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-8	-8
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>191</b>	<b>131</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	0	1
Coût de l'endettement financier brut	-32	-12
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-32</b>	<b>-11</b>
Autres produits (charges) financiers	7	1
<b>Résultat financier</b>	<b>-25</b>	<b>-10</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>166</b>	<b>121</b>
Charge d'impôt	-49	-34
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>117</b>	<b>87</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>116</b>	<b>86</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	1	1
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>2,01</b>	<b>1,51</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>1,98</b>	<b>1,48</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	1 <sup>er</sup> sem. 2017	1 <sup>er</sup> sem. 2016
Résultat net après impôt - Part du groupe	116	86
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	1	1
Charges d'impôts comptabilisées	49	34
Charges d'intérêts financiers nets	29	8
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	137	90
Impôt décaissé	-81	-43
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>251</b>	<b>176</b>
<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>	<b>22</b>	<b>20</b>
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>273</b>	<b>196</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-68	-76
Prêts accordés		-1
Cession d'immobilisations inc. et corporelles		1
Remboursement de prêts		1
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-68</b>	<b>-75</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-1	-17
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-39	-33
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		-68
Intérêts financiers versés/reçus	-27	-8
Augmentation des dettes financières	1 106	537
Remboursement des dettes financières	-1 282	-526
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-243</b>	<b>-115</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>-38</b>	<b>6</b>
<i>incidence des variations de change et reclassements</i>	59	-10
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>279</b>	<b>254</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>300</b>	<b>250</b>

## BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	30.06.2017	31.12.2016
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	1 816	1 936
Autres immobilisations incorporelles	1 036	1 172
Immobilisations corporelles	436	476
Actifs financiers	54	55
Impôts différés	42	30
<b>Total actifs non courants</b>	<b>3 384</b>	<b>3 669</b>
<b>Actifs courants</b>		
Actifs impôts exigibles	59	46
Clients	797	871
Autres actifs courants	115	100
Autres actifs financiers	29	24
Trésorerie et équivalents de trésorerie	308	282
<b>Total actifs courants</b>	<b>1 308</b>	<b>1 323</b>
<b>Total actif</b>	<b>4 692</b>	<b>4 992</b>
PASSIF	30.06.2017	31.12.2016
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	144	144
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-47	100
Autres réserves groupe	1 144	1 092
<b>Capitaux propres part du groupe</b>	<b>1 816</b>	<b>1 911</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	11	10
<b>Total capitaux propres</b>	<b>1 827</b>	<b>1 921</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	14	13
Passifs financiers	1 537	1 688
Impôts différés	398	444
<b>Total passifs non courants</b>	<b>1 949</b>	<b>2 145</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	33	36
Dettes d'impôts	72	61
Fournisseurs	127	126
Autres passifs courants	412	442
Autres passifs financiers	272	261
<b>Total passifs courants</b>	<b>916</b>	<b>926</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>4 692</b>	<b>4 992</b>

*Information* : les données semestrielles aux 30 juin 2016 et 30 juin 2017 ont fait l'objet d'un examen limité des commissaires aux comptes.

12/13

## 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** :

Éléments 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 nettes 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.

-----