



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Forte progression des résultats annuels 2017

- Chiffre d'affaires : 4,2 milliards d'euros (+ 9,0 % à données comparables)
- EBITDA courant : 720 millions d'euros (+ 29,0 %), marge de 17,2 %
- EBITA courant : 556 millions d'euros (+ 35,9 %), marge de 13,3 %
- Résultat net dilué par action : 5,31 € (+ 44,7 %)
- Cash-flow net disponible : 324 millions d'euros (+ 37,3 %)



PARIS, LE 28 FÉVRIER 2018 – 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 2017. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

POURSUITE D'UNE FORTE CROISSANCE DE L'ACTIVITÉ ET DES RÉSULTATS EN 2017

- Chiffre d'affaires (CA) : 4 180 millions d'euros
+ 9,0 % à données comparables, + 14,6 % à données publiées
- EBITDA courant : 720 millions d'euros, + 29,0 % vs. 2016, marge sur CA de 17,2 %
- EBITA courant : 556 millions d'euros, + 35,9 % vs. 2016, marge sur CA de 13,3 %
- Résultat net dilué par action : 5,31 €, + 44,7 % vs. 2016
- Dividende par action : 1,85 €*, + 42,3 % vs. 2016
- Cash-flow net disponible : 324 millions d'euros, + 37,3 % vs. 2016
- Endettement financier net : 1 326 millions d'euros, soit 1,88x l'EBITDA

DÉVELOPPEMENTS CLEFS DU GROUPE EN 2017

- Croissance des opérations mondiales avec près de 12 000 nouvelles stations de travail
- Ouvertures de sites dans deux nouveaux pays, le Pérou et le Kosovo
- Première consolidation sur 12 mois de LanguageLine Solutions
- Mise en place du lancement de Praxidia, solution unique de conseil à forte valeur ajoutée dans l'expérience client
- Acquisition de Wibilong dans l'économie collaborative

OBJECTIFS FINANCIERS 2018 : 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 13,5 %
- Poursuite d'une forte génération de cash-flow net disponible

CONFIRMATION DU PLAN STRATÉGIQUE À 5 ANS ET DES OBJECTIFS FINANCIERS 2022

- Chiffre d'affaires supérieur à 6 milliards d'euros, dont au moins 20 % provenant des activités « services spécialisés »
- EBITA courant supérieur à 850 millions d'euros, soit 14,2 % du chiffre d'affaires
- Développement par croissance organique et poursuite des acquisitions

ÉVOLUTION DANS LA GOUVERNANCE DU GROUPE

- Renforcement du conseil d'administration avec la nomination de **Patrick Thomas** en tant qu'administrateur indépendant* référent

* soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale le 20 avril 2018

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS ANNUELS

<i>En millions d'euros</i>	2017 €1=US\$1,13	2016 €1=US\$ 1,11	variation
Chiffre d'affaires	4 180	3 649	+ 14,6 %
<i>À données comparables</i>			+ 9,0 %
EBITDA courant	720	558	+ 29,0 %
% CA	17,2 %	15,3 %	
EBITA courant	556	408	+ 35,9 %
% CA	13,3 %	11,2 %	
Résultat opérationnel	355	339	+ 4,6 %
Résultat net - Part du groupe	312	214	+ 46,0 %
Résultat net dilué par action (€)	5,31	3,67	+ 44,7 %
Dividende par action (€)	1,85*	1,30	
Cash-flow net disponible	324	236	+ 37,3 %

* tel que proposé à l'assemblée générale du 20 avril 2018

Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance, a déclaré : « Teleperformance a de nouveau enregistré une année record en réalisant un chiffre d'affaires de 4,2 milliards d'euros. La croissance organique de + 9,0 % a été significativement supérieure à celle du marché et reflète le dynamisme de nos deux familles d'activités : les activités core services et les services spécialisés dont les chiffres d'affaires ont progressé respectivement de + 8,8 % et de + 10,4 % à données comparables. Le 4^{ème} trimestre de l'exercice a représenté par ailleurs le 23^{ème} trimestre de croissance d'affilée supérieure à + 5 %, preuve que Teleperformance est une valeur de croissance soutenue et pérenne. Cette croissance est également rentable et génératrice de cash, avec une nouvelle progression de la marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires et une augmentation du cash-flow net disponible de plus de + 37 %, ce qui permet de réduire significativement notre endettement et garantir le respect de nos engagements de discipline financière.

L'année 2017 nous a surtout permis de préparer l'avenir de Teleperformance avec assiduité. D'abord, en fixant de nouveaux objectifs à 5 ans et les axes stratégiques pour les atteindre, par croissance organique et par des acquisitions sélectives essentiellement dans le domaine des services spécialisés à forte valeur ajoutée. Ensuite, en faisant évoluer notre gouvernance et en mettant en place une organisation plus efficace et plus fluide pour atteindre nos objectifs. Nous avons également poursuivi notre stratégie d'innovation avec la signature d'un partenariat pour développer des solutions de dialogue automatisé (Chatbot) et la récente acquisition de Wibilong, spécialiste de l'expérience client digitale et communautaire.

Teleperformance est en outre devenu une véritable référence dans le domaine de la sécurité des données et des personnes sur son secteur d'activité. Le groupe a reçu la distinction internationale HPE-IAPP Privacy Innovation Award et obtenu la certification des règles d'entreprises contraignantes (Binding Corporate Rules ou BCR) auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), récompensant notre politique globale en matière de protection des données personnelles.

Enfin, pour accompagner nos clients dans leur démarche d'amélioration constante de leur expérience client, nous avons décidé de lancer une nouvelle solution de conseil à forte valeur ajoutée, Praxidia.

Nous abordons l'année 2018 avec confiance. Nous avons comme objectifs financiers annuels une croissance organique de chiffre d'affaires supérieure à + 6 %, et une nouvelle progression de la marge opérationnelle sur chiffre d'affaires par rapport à 2017, malgré l'évolution du dollar US qui a un impact défavorable sur nos marges. »

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 4 180 millions d'euros, soit une hausse de + 14,6 % à données publiées par rapport à 2016. Cette évolution est essentiellement due à un effet périmètre positif de + 282 millions d'euros provenant de la première consolidation de la société LanguageLine Solutions sur 12 mois, ainsi qu'un effet de change négatif de 72 millions d'euros provenant principalement de la dépréciation du dollar US et de la livre sterling, venant largement compenser l'effet positif de l'appréciation du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro.

À données comparables (à devises et périmètre constants), le chiffre d'affaires s'établit en progression de + 9,0 % par rapport à l'année précédente.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Teleperformance a adopté depuis le 1^{er} 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 Teleperformance Analytics (ex-GN Research) et les activités de service liées au recouvrement de créances en Amérique du Nord développées par la filiale AllianceOne Receivables Management (ARM).

	2017	% total	2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					<i>À données publiées</i>	<i>À données comparables</i>
CORE SERVICES	3 542	85 %	3 314	91 %	+ 6,9 %	+ 8,8 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	1 607	39 %	1 628	45 %	- 1,3 %	+ 1,6 %
Zone ibérico-LATAM	1 084	26 %	884	24 %	+ 22,6 %	+ 22,4 %
Zone Europe continentale & MEA	851	20 %	802	22 %	+ 6,1 %	+ 8,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	638	15 %	335	9 %	+ 90,4 %	+ 10,4 %
TOTAL	4 180	100 %	3 649	100 %	+ 14,6 %	+ 9,0 %

▪ Les activités *core services*

En 2017, le chiffre d'affaires des activités *core services* s'élevait à 3 542 millions d'euros, en hausse de + 6,9 % à données publiées. À données comparables, la croissance s'élève à + 8,8 %, portée particulièrement par la zone ibérico-LATAM tout au long de l'année.

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

Le chiffre d'affaires annuel de la zone s'est établi à 1 607 millions d'euros en 2017, en hausse de + 1,6 % à données comparables par rapport à l'exercice précédent.

Au 4^{ème} trimestre 2017, le chiffre d'affaires est stable à données comparables ; cette évolution reflète une amélioration par rapport au 3^{ème} trimestre de l'année qui avait enregistré un léger retrait du chiffre d'affaires à données comparables.

Teleperformance a poursuivi la diversification de son portefeuille de clients dans la région. Les secteurs clients les plus dynamiques aux États-Unis ont été l'électronique grand public et les services en ligne, notamment dans la distribution et les transports. Les secteurs des biens de consommation et de la santé ont également contribué à la croissance de l'activité dans la région. La bonne dynamique de ces secteurs a compensé la moindre performance des activités dans le secteur des télécommunications, notamment offshore. Les activités aux Philippines ont été stables par rapport à 2016, reflétant la préférence de certains clients à externaliser leurs services *offshore* au Mexique, pays dont l'environnement géopolitique et devise a été perçu comme plus favorable en 2017.

La baisse du volume d'activité au Royaume-Uni s'explique principalement par l'environnement économique et devise défavorable lié au Brexit, ce qui se traduit par un certain attentisme de la part des clients existants et potentiels du groupe. Cependant, les améliorations constatées tout au long de l'année 2017 permettent au groupe d'être confiant sur un niveau d'activité supérieur en 2018.

En Asie-Pacifique, la croissance d'activité sur l'année n'a pas été aussi soutenue qu'attendu en raison du démarrage lent des derniers sites ouverts en Chine et en Malaisie. Au regard de nouvelles perspectives commerciales, la croissance ne devrait reprendre qu'à partir du second semestre 2018.

- **Zone ibérico-LATAM**

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 22,4 % à données comparables et de + 22,6 % à données publiées pour atteindre un chiffre d'affaires de 1 084 millions d'euros en 2017. Les effets nets de change ont été limités, les effets positifs de l'appréciation du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro étant compensés par la dépréciation du dollar US, du peso argentin et du mexicain par rapport à l'euro.

Au 4^{ème} trimestre 2017, le chiffre d'affaires a progressé de + 21,9 % à données comparables, confirmant le dynamisme des activités enregistré au cours des trois premiers trimestres de l'exercice.

Teleperformance a continué de bénéficier des investissements importants amorcés au cours de l'année 2016 et poursuivis en 2017, ainsi que de la diversification de son portefeuille clients réussie dans de nombreux secteurs d'activités auprès de grands groupes locaux et internationaux, incluant des acteurs leaders de la nouvelle économie.

Les activités au Portugal (plateformes multilingues), en Colombie, ainsi que les activités *offshore* de la région, incluant le Mexique, ont été les plus dynamiques.

Compte tenu de la demande soutenue sur cette zone, le groupe s'est implanté au cours de l'année au Pérou. Ce pays bénéficie non seulement d'un marché domestique à fort potentiel mais aussi d'une situation géographique attractive, ainsi que d'une population active et d'un environnement propices aux services offshore.

- **Zone Europe continentale & MEA**

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé en 2017 de + 8,1 % à données comparables et de + 6,1 % à données publiées. Les effets de change négatifs résultent notamment de la dépréciation de la livre égyptienne et de la livre turque par rapport à l'euro.

La croissance de l'activité s'est accélérée au cours du second semestre de l'année, avec un chiffre d'affaires au 4^{ème} trimestre en hausse de + 10,7 % à données comparables. L'accélération de la croissance des activités reflète une très bonne dynamique commerciale auprès des clients globaux. Les meilleures performances sont enregistrées principalement dans les pays suivants :

- dans le bassin méditerranéen, en Grèce (plateformes multilingues), en Égypte et en Turquie,
- en Europe de l'Est (Russie, Pologne et Roumanie),
- dans les pays scandinaves.

Les secteurs les plus dynamiques dans la région sont l'électronique grand public, la distribution, les loisirs, les services financiers, les agences de voyages, les transports et les biens de consommation ; les services en ligne sont bien représentés dans les contrats gagnés tout au long de l'année, notamment dans la distribution.

La dynamique de la zone est forte et l'environnement économique favorable. Cela devrait se traduire par la poursuite d'une bonne croissance des activités en 2018.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Le chiffre d'affaires annuel des activités « services spécialisés » s'établissait à 638 millions d'euros en 2017 contre 335 millions d'euros en 2016. La croissance est de + 10,4 % à données comparables.

Au 4^{ème} trimestre 2017, le chiffre d'affaires a progressé de + 10,2 % à données comparables. Cette croissance inclut celle

de la société LanguageLine Solutions pour la première fois sur trois mois compte tenu de la date de son acquisition (le 19 septembre 2016).

La croissance de l'activité de LanguageLine Solutions s'est accélérée au 4^{ème} trimestre sous l'effet notamment des ouragans aux États-Unis. Sur l'année, la croissance du chiffre d'affaires du leader des solutions d'interprétariat en ligne aux États-Unis aura été conforme aux prévisions communiquées par le groupe lors de son acquisition. Le développement de l'activité de LanguageLine Solutions devrait se poursuivre au même rythme en 2018.

TLScontakt continue d'enregistrer une forte progression de son activité, portée par la hausse du volume des demandes de visas ainsi que par la bonne tenue des ventes de services additionnels. Soutenue par un flux touristique qui devrait rester significatif en 2018, notamment en provenance d'Asie, la croissance de la société devrait être néanmoins affectée par une base de comparaison plus élevée.

Les activités de LanguageLine Solutions et de TLScontakt représentaient près de 85 % du chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » en 2017.

RÉSULTATS

L'EBITDA courant s'est élevé à 720 millions d'euros en 2017, en hausse de + 29,0 % par rapport à 2016, soit un taux de marge de 17,2 %, contre 15,3 % en 2016. L'EBITA courant atteint 556 millions d'euros contre 408 millions d'euros l'année précédente, soit une progression de + 35,9 %. Son taux de marge s'élève à 13,3 % contre 11,2 % en 2016, soit une progression de 210 points de base. La progression est de 50 points de base par rapport à la marge en 2016 intégrant les activités de LanguageLine Solutions sur 12 mois (12,8 % pro forma).

La nouvelle progression de la rentabilité du groupe en 2017 a reflété les principales évolutions suivantes :

- hausse des marges des activités *core services*, avec la forte croissance des activités de la zone ibérico-LATAM, dont la rentabilité est la plus élevée des trois zones linguistiques du groupe (effet de mix), et poursuite du redressement progressif des marges dans la zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique ;
- hausse des marges des services spécialisés, avec la poursuite de la bonne progression des activités de gestion externalisée des demandes de visas (activités de TLScontakt), et la première consolidation de la société LanguageLine Solutions sur 12 mois, activité à forte rentabilité (effet de mix).

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

	2017	2016
<i>En millions d'euros</i>		
CORE SERVICES	365	321
% CA	10,3 %	9,7 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	141	150
% CA	8,8 %	9,2 %
Zone ibérico-LATAM	134	109
% CA	12,3 %	12,3 %
Zone Europe continentale & MEA	43	31
% CA	5,0 %	3,8 %
Holdings	47	31
SERVICES SPÉCIALISÉS	191	87
% CA	29,9 %	25,9 %
TOTAL	556	408
% CA	13,3 %	11,2 %

Informations : - les comptes sont audités / certifiés
- les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

5/17

▪ **Les activités *core services***

L'EBITA courant des activités *core services* s'élève à 365 millions d'euros en 2017 contre 321 millions d'euros en 2016. Le taux de marge EBITA courant progresse sur l'année : il s'établit à 10,3 % contre 9,7 % en 2016.

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'élève à 141 millions d'euros en 2017, en retrait par rapport à 2016. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 8,8 % contre 9,2 % en 2016. Cette évolution s'explique essentiellement par les éléments suivants :

- un effet de mix géographique défavorable lié à une croissance des activités domestiques aux États-Unis supérieure à celle des activités *offshore* aux Philippines. Ces dernières marquent le pas au profit des activités *nearshore* au Mexique (zone ibérico-LATAM), pays qui bénéficie actuellement d'une bonne attractivité auprès des clients,
- une montée en régime très progressive des sites ouverts en Chine, et plus récemment en Malaisie,
- un environnement économique au Royaume-Uni incertain qui pèse sur les activités et la rentabilité du groupe.

Les contrats récemment signés et les projets en cours, la non-réurrence d'effets négatifs en 2017, ainsi que la poursuite d'une bonne maîtrise des coûts permettent au groupe d'être confiant dans sa capacité à améliorer ses marges sur la zone en 2018.

- **Zone ibérico-LATAM**

La zone ibérico-LATAM enregistre un EBITA courant de 134 millions d'euros en 2017 contre 109 millions d'euros en 2016, soit un taux de marge courant toujours élevé de 12,3 %, stable par rapport à 2016.

Le développement des activités au Portugal et en Colombie a été particulièrement dynamique et rentable sur l'année, alors que l'Espagne poursuit le redressement progressif de ses marges.

La région continue de bénéficier de l'évolution toujours favorable des devises pour les activités *nearshore* au Mexique servant le marché américain.

Dans un contexte de marché qui demeure très dynamique sur la zone, le groupe entend y poursuivre l'amélioration de ses marges en 2018.

- **Zone Europe continentale & MEA**

Dans la zone Europe continentale & MEA, Teleperformance poursuit le redressement progressif de sa rentabilité amorcé en 2012. L'EBITA courant s'élève à 43 millions d'euros en 2017, soit un taux de marge de 5,0 %, contre 3,8 % en 2016. Cette progression reflète deux principaux facteurs positifs :

- forte croissance des activités auprès de clients globaux, à travers notamment le développement soutenu des solutions multilingues, et très bonne progression de la rentabilité dans un certain nombre de pays en Europe du Sud et de l'Est, comme la Turquie, l'Égypte et la Roumanie ; l'effet de mix résultant de la forte croissance des activités en Grèce et en Russie est également positif ;
- poursuite du redressement de la rentabilité dans un certain nombre de pays résultant d'une bonne maîtrise des coûts, comme l'Allemagne et les pays nordiques, et dans une moindre mesure l'Italie avec le développement de ses solutions *offshore* en Albanie. Le groupe a renforcé son offre *offshore* en s'implantant au Kosovo pour servir le marché allemand et améliore ainsi la compétitivité de son offre dans la région.

Dans un contexte économique porteur et compte tenu de son positionnement, le groupe est confiant dans la poursuite de l'amélioration des marges sur la zone en 2018.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'élève à 191 millions d'euros en 2017 contre 87 millions d'euros en 2016. Le taux de marge EBITA courant progresse sur l'année : il s'établit à 29,9 % en 2017 contre 25,9 % en 2016.

Cette évolution s'explique essentiellement par la première consolidation en 2017 de LanguageLine Solutions sur 12 mois.

En incluant l'activité de LanguageLine Solutions sur 12 mois en 2016, le chiffre d'affaires et l'EBITA courant des activités « services spécialisés » en 2016 se seraient élevés respectivement à 596 millions d'euros et 178 millions d'euros, soit une marge de 29,9 %.

Les marges des activités « services spécialisés » devraient se maintenir à un niveau élevé en 2018.

Le résultat opérationnel du groupe (EBIT) s'établit à 355 millions d'euros contre 339 millions d'euros l'année précédente. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels pour 87 millions d'euros, en hausse par rapport à l'année précédente, résultant de l'acquisition de LanguageLine Solutions ;
- une perte de valeur sur des goodwill d'un montant de 67 millions d'euros ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 24 millions d'euros ;
- d'autres charges non récurrentes pour 23 millions d'euros.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 50 millions d'euros contre 39 millions d'euros l'année dernière.

La charge d'impôt s'établit à 122 millions d'euros avant prise en compte de l'impact de la réforme fiscale américaine qui se traduit par un produit d'impôts de 131 millions d'euros. Le compte de résultat enregistre ainsi un produit d'impôts de 9 millions d'euros.

La part revenant aux minoritaires dans le résultat s'élève à 2 millions d'euros.

Le résultat net part du groupe atteint 312 millions d'euros, en progression de + 46,0 % par rapport à l'année précédente (214 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 5,31 euros, contre 3,67 euros en 2016.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 20 avril 2018, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2017 à 1,85 euro par action contre 1,30 euro versé au titre de l'exercice 2016. 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 après intérêts payés et après impôts s'est établi à 529 millions d'euros en 2017 contre 409 millions d'euros l'année précédente.

La variation du besoin en fonds de roulement du groupe a constitué un emploi de 58 millions d'euros en 2017 contre une ressource de 17 millions d'euros l'année précédente.

Le développement des capacités de production du groupe s'est poursuivi dans un contexte de maîtrise des investissements et d'allocation optimale des capitaux du groupe. Les investissements opérationnels nets s'établissent ainsi à 147 millions d'euros contre 190 millions d'euros l'année précédente, ce qui représente 3,5 % du chiffre d'affaires contre 5,2 % en 2016. Ils portent sur des créations et agrandissements de centres de contacts, notamment dans la zone ibérico-LATAM.

Le cash-flow net disponible du groupe s'élève à 324 millions d'euros contre 236 millions d'euros l'année dernière, en forte amélioration de 37,3 %, 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 (taux de

conversion du cash) s'établit à 45 %, en hausse par rapport à 2016 (42 %).

Après décaissement des dividendes pour un montant de 75 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 1 326 millions d'euros au 31 décembre 2017, contre 1 667 millions d'euros au 31 décembre 2016.

Le taux d'endettement sur fonds propres est de 69 % et le ratio d'endettement net sur EBITDA retraité de 1,88x, en retrait par rapport au 31 décembre 2016 (87 % et 2,60x respectivement).

DEVELOPPEMENTS CLEFS DU GROUPE EN 2017

▪ Extensions et ouvertures de nouveaux sites

Afin d'accompagner le développement rapide de ses activités, le groupe a poursuivi en 2017 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 18 nouveaux centres de contacts, essentiellement dans la zone ibérico-LATAM, et augmenté le nombre de postes de travail sur nombre de sites déjà existants. Au total, les capacités additionnelles s'élèvent à près de 12 000 stations de travail.

Par région, les nouveaux sites se répartissent ainsi :

- dans la zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique, de nouveaux sites ont vu le jour : au Kosovo, où le groupe s'est implanté pour servir le marché allemand, en Russie, en Turquie, en Pologne et aux Pays-Bas,
- dans la zone anglophone et Asie-Pacifique, le groupe a ouvert de nouveaux sites au Canada, en Chine et au Royaume-Uni,
- dans la zone ibérico-LATAM, le groupe s'est implanté au Pérou et a ouvert de nouveaux sites en Colombie, en Espagne, au Portugal et au Brésil.

▪ Acquisition de Wibilong

Teleperformance a acquis en novembre 2017 la société Wibilong, start-up française pionnière des solutions de collaboration entre marques et consommateurs. Wibilong met à la disposition des entreprises digitales une plateforme SaaS (*Software as a Service*) qui permet la création massive de contenus autour des conversations sur les produits, grâce à la création et l'activation rapide de communautés de consommateurs.

Cette acquisition est une illustration des ambitions et des leviers stratégiques que le groupe entend mettre en œuvre à l'horizon 2022. Elle permet à Teleperformance de renforcer son offre digitale et omnicanal, ainsi que son positionnement de partenaire privilégié dans le domaine de l'expérience client auprès de grandes marques des secteurs de la distribution et des biens de consommation.

▪ Lancement de la solution Praxidia

Praxidia, dont le déploiement est prévu courant 2018, est la nouvelle offre de conseil à forte valeur ajoutée de Teleperformance dans le domaine de l'expérience client (*CX Consulting & Analytics*).

L'approche de Praxidia repose sur la connaissance unique de Teleperformance des besoins des entreprises « sur le terrain » dans le domaine de l'expérience client et cela sur les cinq continents. La société bénéficie de l'expertise du groupe dans plus d'une vingtaine de secteurs clefs, des capacités à la pointe en recherche et développement (CX Lab) et de solutions d'analyse de données (*Analytics*).

ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE ET DE L'ORGANISATION DU GROUPE

L'organisation du groupe a évolué en 2017 pour devenir plus *lean* et plus « agile » : elle s'appuie sur un comité exécutif renforcé, très diversifié en termes de nationalité et de culture et bénéficiant d'une séniorité élevée au sein du groupe, ainsi que sur une gouvernance simplifiée.

Daniel Julien est devenu président-directeur général du groupe. Cette décision reflète la confiance du conseil en Daniel Julien pour mettre en œuvre le nouveau plan stratégique du groupe à 5 ans présenté en octobre 2017.

Dans le même temps, Olivier Rigaudy a été nommé directeur général délégué, en charge des finances.

Le conseil d'administration, après avis du comité des rémunérations et nominations, a coopté Patrick Thomas en tant qu'administrateur indépendant le 7 décembre 2017. Cette nomination sera soumise à la ratification de la prochaine assemblée générale, qui se tiendra à Paris le 20 avril 2018. Il l'a nommé administrateur indépendant référent le 28 février 2018.

Le groupe entend ainsi atteindre les meilleurs standards en termes de gouvernance et se conformer aux recommandations du code Afep-Medef.

STRATÉGIE DE DEVELOPPEMENT ET OBJECTIFS FINANCIERS 2022

À l'occasion de la publication de son chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2017 le 13 octobre 2017, le groupe a mis à jour son plan stratégique à 5 ans et présenté les nouveaux objectifs à l'horizon 2022. Le plan stratégique comporte deux volets : développement par croissance organique et poursuite des acquisitions

▪ Les leviers de la croissance organique

Les quatre principaux axes stratégiques pour soutenir la croissance organique sont les suivants :

- Renforcement de l'expertise sectorielle sur des segments et environnements à fort potentiel,
- Poursuite de l'expansion géographique dans les pays BRICS (Brésil, Russie, Inde, Chine et Afrique du Sud) et MIST (Mexique, Indonésie, Corée du Sud et Turquie),
- Intégration digitale et omnicanal visant une gestion plus performante et plus fluide des interactions clients,
- Lancement de Praxidia, nouvelle offre de conseil à forte valeur ajoutée dans le domaine de l'expérience client (CX Consulting & Analytics).

▪ Poursuite de la croissance externe

L'acquisition de LanguageLine Solutions en septembre 2016 a reflété le choix stratégique du groupe de se développer dans les activités « services spécialisés » à haute valeur ajoutée.

À travers des acquisitions ciblées, Teleperformance entend se transformer progressivement en un acteur du Business Process Outsourcing (BPO) haut de gamme avec un rayonnement international. Le groupe dispose des ressources financières nécessaires à ces développements.

▪ Objectifs financiers 2022

Teleperformance prévoit de maintenir une croissance organique de + 6 % par an d'ici 2022. Parallèlement, le groupe poursuivra des acquisitions ciblées, notamment dans les activités « services spécialisés » à haute valeur ajoutée. L'objectif du groupe est d'atteindre un chiffre d'affaires au moins égal à 6 milliards d'euros en 2022.

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 d'au moins 20 %, combiné au bénéfice d'initiatives spécifiques pour améliorer la rentabilité, le groupe vise un résultat opérationnel courant (EBITA) au moins égal à 850 millions d'euros en 2022.

PERSPECTIVES 2018

Teleperformance aborde l'année avec confiance, ce qui se traduit par des objectifs financiers annuels de croissance d'activité et de marges :

- une croissance organique de chiffre d'affaires supérieure à + 6 %,
- une nouvelle progression de la marge opérationnelle courante (EBITA courant) sur chiffre d'affaires pour atteindre au moins 13,5 % en dépit de la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro dont l'impact est défavorable sur les marges.

Le groupe est également confiant dans sa capacité à continuer à générer un bon niveau de cash-flow sur l'année lui permettant de poursuivre sa stratégie dynamique de développement tout en respectant une discipline financière exemplaire.

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 : jeudi 1^{er} mars 2018 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=153&LngId=en>

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.teleperformance.com/fr-fr/relations-investisseurs/communiqués-de-presse-et-documentation/resultats-financiers>

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	20 avril 2018
Chiffre d'affaires du 1 ^{er} trimestre 2018 :	24 avril 2018
Résultats du 1 ^{er} semestre 2018 :	26 juillet 2018
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2018 :	12 novembre 2018

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 activités *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 2017, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 4 180 millions d'euros (4 720 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,13 \$).

Le groupe dispose de 171 000 stations de travail informatisées et compte près de 223 000 collaborateurs répartis sur 350 sites dans 76 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 : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. 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

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

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE

SIMON ZAKS

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

szaks@image7.fr

ANNEXES

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TRIMESTRIEL PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	T4 2017	% total	T4 2016	% total	Variation	
					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	929	86 %	900	86 %	+ 3,1 %	+ 8,8 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	412	38 %	432	41 %	- 4,8 %	+ 0,3 %
Zone ibérico-LATAM	284	26 %	255	24 %	+ 11,3 %	+ 21,9 %
Zone Europe continentale & MEA	233	22 %	213	21 %	+ 9,4 %	+ 10,7 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	156	14 %	150	14 %	+ 4,2%	+ 10,2 %
TOTAL	1 085	100 %	1 050	100 %	+ 3,3 %	+ 9,0 %

En millions d'euros	T3 2017	% total	T3 2016	% total	Variation	
					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	861	85 %	838	92 %	+ 2,8 %	+ 7,0 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	383	38 %	413	45 %	- 7,2 %	- 1,2 %
Zone ibérico-LATAM	266	26 %	229	25 %	+ 16,2 %	+ 17,7 %
Zone Europe continentale & MEA	212	21 %	196	22 %	+ 8,1 %	+ 11,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	153	15 %	72	8 %	+ 111,2 %	+ 9,2 %
TOTAL	1 014	100 %	910	100 %	+ 11,4 %	+ 7,2 %

En millions d'euros	T2 2017	% total	T2 2016	% total	Variation	
					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	851	84 %	785	93 %	+ 8,4 %	+ 7,9 %
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 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	164	16 %	59	7 %	+ 177,2 %	+ 10,1 %
TOTAL	1 015	100 %	844	100 %	+ 20,2 %	+ 8,0 %

En millions d'euros	T1 2017	% total	T1 2016	% total	Variation	
					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	901	85 %	790	94 %	+ 14,0 %	+ 11,7 %
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 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	165	15 %	54	6 %	ns	+ 12,9 %
TOTAL	1 066	100 %	844	100 %	+ 26,3 %	+ 11,7 %

Informations : - les comptes sont audités / certifiés
 - les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

12/17

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2017	2016
Chiffre d'affaires	4 180	3 649
Autres produits de l'activité	8	5
Charges de personnel	-2 746	-2 435
Charges externes	-700	-642
Impôts et taxes	-22	-19
Dotations aux amortissements	-164	-150
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-87	-41
Pertes de valeur sur goodwill	-67	
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-24	-22
Autres produits (charges) d'exploitation	-23	-6
Résultat opérationnel	355	339
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	1	1
Coût de l'endettement financier brut	-60	-35
Coût de l'endettement financier net	-59	-34
Autres produits (charges) financiers	9	-5
Résultat financier	-50	-39
Résultat avant impôt	305	300
Impôts sur les résultats	9	-83
Résultat net après impôt	314	217
Résultat net après impôt - Part du groupe	312	214
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	2	3
Résultat de base par action (en €)	5,40	3,73
Résultat dilué par action (en €)	5,31	3,67

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	31.12.2017	31.12.2016
Actifs non courants		
Goodwill	1 676	1 938
Autres immobilisations incorporelles	946	1 172
Immobilisations corporelles	423	476
Actifs financiers	43	55
Impôts différés	28	31
Total actifs non courants	3 116	3 672
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	62	46
Clients	896	871
Autres actifs courants	93	100
Autres actifs financiers	38	24
Trésorerie et équivalents de trésorerie	285	282
Total actifs courants	1 374	1 323
Total actif	4 490	4 995
PASSIF	31.12.2017	31.12.2016
Capitaux propres		
Capital	144	144
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-165	100
Autres réserves groupe	1 356	1 092
Total part du groupe	1 910	1 911
Participations ne conférant pas le contrôle	12	10
Total capitaux propres	1 922	1 921
Passifs non courants		
Provisions	15	13
Passifs financiers	1 387	1 688
Impôts différés	234	444
Total passifs non courants	1 636	2 145
Passifs courants		
Provisions	52	39
Dettes d'impôts	90	61
Fournisseurs	141	126
Autres passifs courants	425	442
Passifs financiers	224	261
Total passifs courants	932	929
Total des passifs et des capitaux propres	4 490	4 995

Informations : - les comptes sont audités / certifiés
- les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

14/17

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2017	2016
Résultat net après impôt - Part du groupe	312	214
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	2	3
Charges (produits) d'impôts comptabilisées	-9	83
Charges d'intérêts financiers nets	53	29
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	363	196
Impôt décaissé	-147	-83
Marge brute d'autofinancement	574	442
Variation du besoin en fonds de roulement	-58	17
Flux de trésorerie générés par l'activité	516	459
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-148	-192
Prêts accordés		-10
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1	2
Remboursement de prêts		1
Acquisitions de participations avec prise de contrôle	-4	-1 380
Flux de trésorerie liés aux investissements	-151	-1 579
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
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	-75	-68
Intérêts financiers versés/reçus	-45	-33
Augmentation des dettes financières	1 729	2 696
Remboursement des dettes financières	-2 022	-1 355
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-453	1 190
Variation de trésorerie	-88	70
<i>incidence des variations de change et reclassements</i>	92	-45
Trésorerie à l'ouverture	279	254
Trésorerie à la clôture	283	279

Informations : - les comptes sont audités / certifiés
- les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

15/17

INDICATEURS ALTERNATIFS DE PERFORMANCE

- **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).

	2017	2016
Résultat opérationnel	355	339
Dotations aux amortissements	164	150
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	87	41
Perte de valeur de goodwill	67	0
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	24	22
Autres produits (charges) d'exploitation	23	6
EBITDA courant	720	558

- **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).

	2017	2016
Résultat opérationnel	355	339
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	87	41
Perte de valeur de goodwill	67	0
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	24	22
Autres produits (charges) d'exploitation	23	6
EBITA courant	556	408

- **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, etc.

- **Cash-flow net disponible** :

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

	2017	2016
Flux de trésorerie générés par l'activité	516	459
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-148	-192
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	1	2
Intérêts financiers versés/reçus	-45	-33
Cash-flow net disponible	324	236

- **Endettement net ou dette nette :**

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents de trésorerie.

	2017	2016
Passifs non courants		
Passifs financiers	1 387	1 688
Passifs courants		
Passifs financiers	224	261
Trésorerie et équivalents	-285	-282
Endettement net ou dette nette	1 326	1 667

- **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.