



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats du 1^{er} semestre 2018

Relèvement de l'objectif 2018 de croissance organique du chiffre d'affaires

- CA S1 2018 : 2,1 Md€ (+ 8,3 % à données comparables)
- Accélération de la croissance du CA au T2 2018 (+ 9,9 % à données comparables)
- EBITA courant : 246 M€, marge de 11,9 % au S1 2018



PARIS, LE 26 JUILLET 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 du groupe pour le 1^{er} semestre 2018. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats semestriels.

ACTIVITÉ ET RÉSULTATS SOLIDES MALGRÉ UN ENVIRONNEMENT DE CHANGE DÉFAVORABLE

- Chiffre d'affaires (CA) : 2 070 M€ au S1 2018
+ 8,3 % à données comparables
+ 9,9 % à données comparables au T2 2018
- EBITA courant : 246 M€, marge sur CA de 11,9 %, vs. 11,8 % au S1 2017
- Résultat net dilué par action : 2,10 €, + 6,1 % vs. S1 2017
- Cash-flow net disponible : 156 M€

RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE

- Création de plus de 6 300 stations de travail sur les marchés clés du groupe au 1^{er} semestre 2018
- Renforcement du groupe dans les activités de services spécialisés avec l'annonce en juin 2018 de la signature d'un accord en vue de l'acquisition de la société indienne Intelenet, acteur majeur des services à forte valeur ajoutée et des solutions de transformation digitale

OBJECTIFS FINANCIERS 2018 RELEVÉS ET PRÉCISÉS

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure à + 7,5 % à données comparables, au lieu de + 6 % précédemment
- Marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieure à 13,5 % à périmètre constant
- Poursuite d'une forte génération de cash-flow net disponible

CONFIRMATION DES OBJECTIFS FINANCIERS 2022

- Chiffre d'affaires supérieur à 6 milliards d'euros
- EBITA courant supérieur à 850 millions d'euros, soit 14,2 % du chiffre d'affaires
- Les objectifs financiers devraient être actualisés après la finalisation de l'acquisition de la société Intelenet prévue courant septembre 2018

CHIFFRES CLÉS

| | S1 2018 | S1 2017 | Variation | |
|------------------------------------|----------------|----------------|--------------------|------------------------|
| | €1 = US\$ 1,22 | €1 = US\$ 1,08 | | |
| En millions d'euros | | | À données publiées | À données comparables* |
| Chiffre d'affaires (CA) | 2 070 | 2 081 | - 0,6 % | + 8,3 % |
| EBITDA courant* | 323 | 328 | - 1,5 % | |
| EBITA courant* | 246 | 245 | + 0,4 % | |
| % CA | 11,9 % | 11,8 % | | |
| Résultat opérationnel | 190 | 191 | - 0,5 % | |
| Résultat net part du groupe | 123 | 116 | + 6,0 % | |
| Résultat net dilué par action (€)* | 2,10 | 1,98 | + 6,1 % | |
| Cash-flow net disponible* | 156 | 178 | - 12,4 % | |

* Glossaire des indicateurs alternatifs de performance en annexe

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :

« Nous avons réalisé un 1^{er} semestre solide avec une croissance très soutenue de nos activités hors effets de change et une nouvelle progression de notre marge opérationnelle, en ligne avec nos objectifs annuels 2018. Avec une croissance organique de plus de + 8 %, c'est également le 12^{ème} semestre consécutif de croissance de chiffre d'affaires à données comparables supérieure à la croissance de notre marché, + 4 % environ, confirmant de nouveau notre statut de société de croissance. Dans un environnement de changes pourtant défavorable, la bonne dynamique enregistrée tant dans nos activités « core services » sur nos marchés les plus rentables que dans nos activités de services spécialisés à forte valeur ajoutée, explique la progression de notre rentabilité.

La croissance du groupe a non seulement été rentable mais elle a aussi été maîtrisée. La génération de cash-flow demeure soutenue et reflète une solide rentabilité ainsi qu'une discipline exemplaire en matière de gestion de la liquidité.

Ces bonnes performances nous permettent d'être confiants tant sur nos objectifs annuels que dans la poursuite de la bonne exécution de notre plan stratégique à 5 ans. L'acquisition d'Intelenet, que nous avons annoncée en juin dernier, devrait en outre nous permettre d'atteindre en avance nos objectifs 2022.

D'un point de vue stratégique, Intelenet apporte à Teleperformance des solutions intégrées à forte valeur ajoutée ainsi qu'une forte expertise en faveur de la transformation digitale des entreprises. Cette acquisition renforcera immédiatement et significativement l'offre de Teleperformance.

Pour l'année 2018, forts de ce 1^{er} semestre très encourageant, nous relevons notre objectif annuel de croissance organique du chiffre d'affaires, qui devrait désormais être supérieure à + 7,5 %, et précisons notre objectif de marge opérationnelle courante qui devrait être supérieure à 13,5 % à périmètre constant.

Grâce à sa génération de cash-flow solide, Teleperformance est bien positionné pour réduire rapidement son endettement sur les deux prochaines années.»

ACTIVITÉ DU 1^{ER} SEMESTRE ET DU 2^{ÈME} TRIMESTRE 2018

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Au 1^{er} semestre 2018, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 2 070 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 8,3 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. Le chiffre d'affaires est quasi stable à données publiées (- 0,6 %). Cette évolution est liée à un effet de change fortement négatif (- 170 millions d'euros) provenant notamment de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US et, dans une moindre mesure, du real brésilien, ainsi que du peso colombien et argentin.

Au 2^{ème} trimestre 2018, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 1 044 millions d'euros. À données comparables, le chiffre d'affaires est en progression + 9,9 %, en accélération par rapport à la croissance enregistrée au 1^{er} trimestre. À données publiées, le chiffre d'affaires est en progression de + 2,8 % en raison d'un effet de change négatif lié essentiellement à la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US. Depuis avril 2018, l'activité du groupe a néanmoins commencé à bénéficier de la récente appréciation du dollar US par rapport à l'euro.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

| En millions d'euros | S1 2018 | | S1 2017 | | Variation | |
|----------------------------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------------|-----------------------|
| | % total | % total | % total | % total | À données publiées | À données comparables |
| CORE SERVICES | 1 754 | 85 % | 1 752 | 84 % | + 0,1 % | + 8,7 % |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique | 740 | 36 % | 812 | 39 % | - 8,8 % | + 0,3 % |
| Zone ibérico-LATAM | 560 | 27 % | 534 | 26 % | + 4,7 % | + 17,1 % |
| Zone Europe continentale & MEA | 454 | 22 % | 406 | 19 % | + 12,0 % | + 14,5 % |
| SERVICES SPÉCIALISÉS | 316 | 15 % | 329 | 16 % | - 4,1 % | + 5,7 % |
| TOTAL | 2 070 | 100% | 2 081 | 100 % | -0,6 % | + 8,3 % |

| En millions d'euros | T2 2018 | | T2 2017 | | Variation | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|-----------------------|
| | % total | % total | % total | % total | À données publiées | À données comparables |
| CORE SERVICES | 881 | 84 % | 851 | 84 % | + 3,5 % | + 10,6 % |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique | 369 | 36 % | 387 | 38 % | - 4,6 % | + 1,5 % |
| Zone ibérico-LATAM | 286 | 28 % | 264 | 26 % | + 8,6 % | + 20,4 % |
| Zone Europe continentale & MEA | 225 | 22 % | 200 | 20 % | + 12,6 % | + 15,4 % |
| SERVICES SPÉCIALISÉS | 163 | 16 % | 164 | 16 % | - 0,6 % | + 6,3 % |
| TOTAL | 1 044 | 100 % | 1 015 | 100 % | + 2,8 % | + 9,9 % |

| En millions d'euros | T1 2018 | | T1 2017 | | Variation | |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------------|-----------------------|
| | % total | % total | % total | % total | À données publiées | À données comparables |
| CORE SERVICES | 874 | 85 % | 901 | 85 % | - 3,1 % | + 7,0 % |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique | 371 | 36 % | 425 | 40 % | - 12,7 % | - 1,0 % |
| Zone ibérico-LATAM | 274 | 27 % | 271 | 25 % | + 1,0 % | + 13,8 % |
| Zone Europe continentale & MEA | 229 | 22 % | 206 | 20 % | + 11,4 % | + 13,6 % |
| SERVICES SPÉCIALISÉS | 152 | 15 % | 165 | 15 % | - 7,7 % | + 5,0 % |
| TOTAL | 1 026 | 100 % | 1 066 | 100 % | - 3,8 % | + 6,7 % |

Information : les données semestrielles aux 30 juin 2017 et 30 juin 2018 ont fait l'objet d'un examen limité des commissaires aux comptes. les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

▪ Les activités core services

Au 1^{er} semestre 2018, le chiffre d'affaires des activités *core services* s'élevait à 1 754 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'élève à + 8,7 %, par rapport au 1^{er} semestre 2017. Le chiffre d'affaires est stable à données publiées (+ 0,1 %), les effets de change négatifs s'expliquant essentiellement par la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US, du real brésilien ainsi que du peso colombien et argentin.

Comme au 1^{er} trimestre, la croissance à données comparables du 1^{er} semestre est soutenue par la poursuite des très bonnes performances enregistrées dans les zones ibérico-LATAM et Europe continentale & MEA. Elle bénéficie également, comme attendu, du redressement progressif de la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP), avec un retour à la croissance au 2^{ème} trimestre.

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

Le chiffre d'affaires de la zone anglophone & Asie-Pacifique au 1^{er} semestre 2018 s'élève à 740 millions d'euros. Il est quasi stable à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent (+ 0,3 %). Il est néanmoins en retrait de 8,8 % à données publiées. La dépréciation du dollar US par rapport à l'euro explique cette différence de variation. Au 2^{ème} trimestre 2018, le chiffre d'affaires a progressé de + 1,5 % à données comparables et est en retrait de 4,6 % à données publiées par rapport au 2^{ème} trimestre 2017.

Teleperformance a poursuivi au 1^{er} semestre la diversification de son portefeuille de clients sur la zone. Les secteurs clients importants les plus dynamiques sont le commerce électronique, les biens de consommation, ainsi que le secteur de l'énergie et des services aux collectivités.

Le secteur de l'électronique grand public, qui est le premier contributeur de la zone en chiffre d'affaires, progresse à un bon rythme, alors que les secteurs de l'industrie automobile et des services de restauration, encore peu représentés dans le portefeuille clients du groupe, montent rapidement en puissance.

En dépit du démarrage récent d'un important contrat aux États-Unis, les activités du groupe dans le secteur des télécommunications continuent de marquer le pas, notamment aux Philippines (offshore).

La zone a bénéficié au 2^{ème} trimestre de l'amélioration de la croissance des activités au Royaume-Uni, notamment dans les secteurs du commerce électronique, de l'administration, de l'énergie et des services aux collectivités, et ce dans un environnement économique toujours incertain.

En Asie, Teleperformance confirme au 1^{er} semestre le retour de la croissance solide amorcée au 1^{er} trimestre, après une performance mitigée en 2017. Le développement de la zone continue d'être porté par la Chine et l'Inde, marchés les plus prometteurs dans le domaine des services externalisés aux entreprises.

Au regard des contrats récemment signés et des projets en cours, le groupe réitère ses prévisions communiquées en début d'année de retour à une croissance plus ferme sur la zone à partir du 2nd semestre.

- **Zone ibérico-LATAM**

Au 1^{er} semestre 2018, le chiffre d'affaires s'élève à 560 millions d'euros. Les activités du groupe continuent de progresser à un très bon rythme, au-delà des attentes comme au 1^{er} trimestre. La croissance s'est établie à + 17,1 % à données comparables mais elle reste limitée à + 4,7 % à données publiées par rapport au 1^{er} semestre 2017 en raison d'effets de change négatifs liés principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US, du real brésilien, ainsi que du peso colombien et argentin.

Au 2^{ème} trimestre 2018, le chiffre d'affaires a progressé de + 20,4 % à données comparables, confirmant la très bonne performance enregistrée au 1^{er} trimestre.

Le Portugal est le principal moteur de croissance de la zone. L'activité du groupe y bénéficie du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux. En Espagne, le groupe a confirmé au 2^{ème} trimestre la dynamique commerciale retrouvée en début d'année grâce aux plans d'actions et aux investissements réalisés au cours des deux dernières années.

Le groupe continue de bénéficier de l'attractivité des solutions *nearshore* au Mexique servant le marché américain, parfois au détriment des solutions offshore aux Philippines, et développe ses activités dans de nombreux secteurs tels que la

distribution spécialisée, la restauration, les services financiers et les agences de voyages. Il bénéficie également d'un marché domestique porteur et des investissements réalisés dans le pays au cours des dernières années.

Le développement des activités au Brésil et en Argentine s'accélère et les performances restent satisfaisantes en Colombie.

La montée en puissance rapide des activités au Pérou, où le groupe s'est implanté au cours de l'année 2017, contribue à la forte croissance des activités de la zone.

Pour accompagner cette croissance, Teleperformance a continué à ouvrir de nouveaux sites au Mexique et au Portugal au cours du 1^{er} semestre 2018.

- **Zone Europe continentale & MEA**

Au 1^{er} semestre 2018, le chiffre d'affaires de la région a progressé de + 14,5 % à données comparables et de + 12,0 % à données publiées pour atteindre un chiffre d'affaires de 454 millions d'euros. Les effets de change négatifs résultent notamment de la dépréciation par rapport à l'euro de la livre égyptienne, la livre turque et du rouble russe.

La croissance enregistrée en début d'année s'est confirmée au 2^{ème} trimestre avec une hausse d'activité à données comparables de + 15,4 %.

La dynamique de la région demeure positive.

La bonne performance enregistrée au 1^{er} semestre 2018 vient confirmer l'accélération de la croissance de l'activité amorcée au cours du 2nd semestre 2017. Elle reflète une très bonne dynamique commerciale auprès des clients mondiaux et de clients locaux leaders et en forte croissance dans des secteurs très variés. Le chiffre d'affaires des activités du groupe en Grèce (plateformes multilingues), en Égypte, en Turquie et en Europe de l'Est (Russie, Pologne et Roumanie) est ainsi en sensible augmentation.

Les activités en France, notamment domestiques, ont enregistré de solides performances commerciales à partir du 2^{ème} trimestre, avec de nouveaux contrats signés principalement dans le secteur de l'énergie et des services en ligne.

La zone est également portée par le retour à une croissance soutenue des activités en Suède et en Allemagne, avec notamment la contribution du site récemment ouvert au Kosovo pour servir le marché allemand.

Les secteurs les plus dynamiques sur la zone continuent d'être le commerce électronique, les loisirs, les agences de voyages, les transports et les biens de consommation. Les principaux secteurs contributeurs au chiffre d'affaires, comme l'électronique grand public et les services financiers, continuent de se développer à un bon rythme.

Pour accompagner cette croissance, Teleperformance a continué à ouvrir de nouveaux sites en Russie et en Pologne au cours du 1^{er} semestre 2018.

▪ **Les activités de services spécialisés**

Le chiffre d'affaires des activités de services spécialisés s'est établi à 316 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018. À données comparables, l'activité a progressé de + 5,7 %, alors qu'elle s'est inscrite en retrait de 4,1 % à données publiées. Cette différence s'explique par les effets de change négatifs liés principalement à la forte dépréciation du dollar US contre l'euro sur la période. En effet, l'activité nord-américaine de LanguageLine Solutions contribue significativement au chiffre d'affaires des activités de services spécialisés du groupe.

La croissance au 2^{ème} trimestre s'est élevée à + 6,3 %, en accélération par rapport au 1^{er} trimestre. La croissance de l'activité de LanguageLine Solutions a retrouvé son niveau normatif au cours du 2^{ème} trimestre, après un 1^{er} trimestre marqué par des éléments négatifs non récurrents.

Les activités de TLScontact continuent de se développer à un bon rythme au 1^{er} semestre, bien que moindre au 2^{ème} trimestre par rapport au 1^{er} trimestre, malgré une base de comparaison élevée sur cette période en 2017. La dynamique des activités continue d'être portée par la croissance satisfaisante des volumes des demandes de visas sur l'ensemble des contrats gouvernementaux ainsi que par le succès des ventes de services additionnels réalisées lors de la délivrance de visas.

Les activités de LanguageLine Solutions et de TLScontact représentent environ 80 % du chiffre d'affaires des activités de services spécialisés.

RÉSULTATS DU 1^{ER} SEMESTRE 2018

L'EBITA courant atteint 246 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018, niveau quasi stable par rapport à la même période de l'année précédente (245 millions d'euros). L'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires enregistre une nouvelle progression au cours du 1^{er} semestre pour s'élever à 11,9 % contre 11,8 % au 1^{er} semestre 2017 et ce, en dépit de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US dont l'effet de mix est négatif sur le taux de marge du groupe.

RÉSULTATS PAR ACTIVITÉ

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

| | S1 2018 | S1 2017 |
|----------------------------------|---------------|---------------|
| <i>En millions d'euros</i> | | |
| CORE SERVICES | 152 | 147 |
| % CA | 8,7 % | 8,4 % |
| Zone anglophone & Asie-Pacifique | 51 | 60 |
| % CA | 6,8 % | 7,4 % |
| Zone ibérico-LATAM | 60 | 55 |
| % CA | 10,8 % | 10,3 % |
| Zone Europe continentale & MEA | 19 | 11 |
| % CA | 4,2 % | 2,7 % |
| Holdings | 22 | 21 |
| SERVICES SPÉCIALISÉS | 94 | 98 |
| % CA | 29,6 % | 29,7 % |
| TOTAL | 246 | 245 |
| % CA | 11,9 % | 11,8 % |

▪ Les activités *core services*

L'EBITA courant des activités *core services* s'élève à 152 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018 contre 147 millions d'euros sur la même période de l'année dernière. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 8,7 % contre 8,4 % 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 51 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018, contre 60 millions d'euros sur la même période de l'année précédente. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 6,8 % contre 7,4 % au 1^{er} semestre 2017.

Cette évolution s'explique essentiellement par les activités offshore du groupe aux Philippines qui continuent de marquer le pas, notamment dans le secteur des télécommunications, au profit des activités *nearshore* au Mexique (zone ibérico-LATAM).

L'environnement économique incertain au Royaume-Uni pèse également sur les conditions de rentabilité du secteur.

La rentabilité des activités en Inde et en Chine est en bonne progression, avec pour ces dernières la montée en puissance effective au 1^{er} semestre de sites récemment ouverts.

Les contrats récemment signés, les projets en cours ainsi que la non-récurrence d'effets négatifs en 2017 qui ont perduré au cours du 1^{er} semestre mais qui devraient s'estomper au cours des prochains trimestres, permettent au groupe d'être confiant sur un retour à une progression des marges au 2nd semestre sur la zone.

- **Zone ibérico-LATAM**

La zone ibérico-LATAM enregistre un EBITA courant de 60 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018 contre 55 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

Le taux de marge EBITA courant demeure élevé et s'établit à 10,8 %, en bonne progression par rapport au 1^{er} semestre 2017 (10,3 %).

Le développement des activités au Portugal et au Mexique (activités offshore) a été particulièrement dynamique et rentable sur le semestre, alors que le Brésil, l'Argentine et l'Espagne améliorent progressivement leur efficacité opérationnelle.

Le groupe confirme son objectif de poursuite d'amélioration de ses marges sur la zone sur l'ensemble de l'année.

- **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 19 millions d'euros, soit un taux de marge de 4,2 %, contre 2,7 % au 1^{er} semestre de l'année précédente. Cette progression reflète plusieurs facteurs positifs :

- la poursuite d'une bonne croissance rentable des activités auprès de clients globaux et premium 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 ;
- la poursuite du redressement de la rentabilité dans un certain nombre de pays, non seulement en France et dans les pays nordiques, mais également en Allemagne et en Italie avec le développement de solutions *nearshore* qui renforcent la compétitivité du groupe sur ces marchés.

Le groupe confirme son objectif de poursuite d'amélioration de ses marges sur la zone sur l'ensemble de l'année.

▪ **Les activités de services spécialisés**

L'EBITA courant des activités de services spécialisés s'élève à 94 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018 contre 98 millions d'euros sur la même période de l'année précédente. Le taux de marge EBITA courant s'établit à 29,6 %, niveau quasi stable par rapport à la même période de l'exercice précédent (29,7 %).

Les marges de LanguageLine Solutions et de TLScontact, sociétés qui représentent environ 80 % du chiffre d'affaires des activités de services spécialisés, demeurent bien orientées au 1^{er} semestre.

Les marges des activités de services spécialisés devraient se maintenir à un niveau élevé en 2018 et devraient intégrer les marges de la société Intelenet au cours du 4^{ème} trimestre après la finalisation de l'acquisition prévue d'ici fin septembre 2018.

AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTAT

Le résultat opérationnel du groupe (EBIT) s'établit à 190 millions d'euros contre 191 millions d'euros sur la même période de l'année précédente. L'effet de change négatif s'élève à - 16 millions d'euros.

L'EBIT tient compte au 1^{er} semestre 2018 de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 41 millions d'euros, de la charge comptable liée au plan d'action de performance qui s'élève à 12 millions d'euros et d'autres éléments non récurrents qui s'élèvent à 3 millions d'euros correspondant aux coûts d'acquisition de la société Intelenet dont le rachat a été annoncé le 14 juin dernier.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 19 millions d'euros contre 25 millions d'euros l'année dernière.

La charge d'impôt s'établit à 48 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 27,8 % contre 29,5 % l'année précédente.

Le résultat net part du groupe de 123 millions d'euros progresse de + 6,0 % par rapport à l'année précédente (116 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 2,10 euros, en hausse de + 6,1 % par rapport au 1^{er} semestre 2017.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow après impôts et intérêts payés s'est établi à 209 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018, contre 224 millions d'euros sur la même période de l'exercice précédent. La variation du BFR du groupe a constitué une ressource de 28 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018, contre une ressource de 22 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 81 millions d'euros, soit 3,9 % du chiffre d'affaires, contre 68 millions d'euros, soit 3,3 % du chiffre d'affaires au 1^{er} semestre 2017. 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 l'extension 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 s'élève à 156 millions d'euros contre 178 millions d'euros sur la même période de l'exercice précédent.

Les investissements financiers comprennent les transactions avec les minoritaires pour 14 millions d'euros correspondant au rachat des intérêts minoritaires dans une filiale dans les activités de services spécialisés.

Après prise en compte des dividendes pour 112 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 1 308 millions d'euros au 30 juin 2018. La structure financière du groupe demeure ainsi très solide avec des capitaux propres de 1,958 millions d'euros à fin juin 2018.

DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

▪ Extensions de sites et nouveaux sites

Au 1^{er} semestre 2018, 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 Inde et au Canada ;
- dans la zone ibérico-LATAM : au Mexique et au Portugal ;
- dans la zone Europe continentale & MEA : en Russie et en Pologne.

Le groupe a également accru le nombre de postes de travail sur ses sites existants, dans la zone anglophone & Asie-Pacifique, au Canada et en Indonésie ; dans la zone ibérico-LATAM, en Argentine, au Brésil, au Mexique, au Pérou, au Portugal et en Espagne, et dans la zone Europe continentale & MEA, principalement en Grèce, en Suède, en Égypte et à Dubaï.

Au total, plus de 6 300 nouvelles stations de travail ont été créées au cours du semestre.

▪ Annonce de l'acquisition d'Intelenet*

Teleperformance a annoncé le 14 juin 2018 avoir conclu un accord définitif portant sur l'acquisition d'Intelenet, acteur majeur des services haut de gamme dans le domaine de la gestion omnicanal de l'expérience client, des services de back-office, de gestion des ressources humaines ainsi que des services de gestion financière et administrative. L'entreprise compte plus de 110 clients de premier plan, essentiellement dans le monde anglophone, en Inde et au Moyen-Orient.

Intelenet est une société en forte croissance. Sur l'exercice clos au 31 mars 2018, l'entreprise a enregistré un chiffre d'affaires de 449 millions de dollars US, en hausse de + 10 %, et un EBITDA de 83 millions de dollars US, soit 18,5 % du chiffre d'affaires, contre 17,4 % au cours de l'exercice précédent.

La transaction, d'un montant de 1,0 milliard de dollars US, est financée intégralement par dette, dont 750 millions d'euros levés fin juin sur le marché obligataire. Elle devrait être finalisée d'ici au 30 septembre 2018. Elle est soumise aux approbations réglementaires et conditions de clôture usuelles.

PERSPECTIVES

Teleperformance relève son objectif annuel 2018 de croissance du chiffre d'affaires à données comparables de « supérieure à + 6 % » à « supérieure à + 7,5 % ».

Le groupe précise son objectif de marge opérationnelle courante (EBITA courant sur chiffre d'affaires), qui devrait être supérieure à 13,5 % sur l'année 2018 à périmètre constant. Il prévoit de poursuivre une forte génération de cash-flow.

Par ailleurs, le groupe confirme ses objectifs de chiffre d'affaires et de rentabilité à horizon 2022 : chiffre d'affaires supérieur à 6 milliards d'euros et EBITA courant supérieur à 850 millions d'euros. Le groupe devrait néanmoins actualiser ses objectifs à long terme après la finalisation de l'acquisition d'Intelenet prévue courant septembre 2018.

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). 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 18h30 (CEST)

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

<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/webcastlist.aspx?eid=155&lngid=en>

Le rapport financier semestriel 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

Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2018 : 12 novembre 2018

* Le communiqué de presse diffusé le 14 juin 2018 concernant cette annonce est disponible sur le site internet du groupe Teleperformance (www.teleperformance.com)

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : TEP 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 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

CONTACTS

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

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

| | 1 ^{er} sem. 2018 | 1 ^{er} sem. 2017 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Chiffre d'affaires | 2 070 | 2 081 |
| Autres produits de l'activité | 3 | 4 |
| Charges de personnel | -1 387 | -1 377 |
| Charges externes | -353 | -369 |
| Impôts et taxes | -10 | -12 |
| Dotations aux amortissements | -77 | -83 |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions | -41 | -45 |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions | -12 | -8 |
| Autres produits (charges) d'exploitation | -3 | |
| Résultat opérationnel | 190 | 191 |
| Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie | 2 | 0 |
| Coût de l'endettement financier brut | -27 | -32 |
| Coût de l'endettement financier net | -25 | -32 |
| Autres produits (charges) financiers | 6 | 7 |
| Résultat financier | -19 | -25 |
| Résultat avant impôt | 171 | 166 |
| Impôts sur les résultats | -48 | -49 |
| Résultat net après impôt | 123 | 117 |
| Résultat net après impôt - Part du groupe | 123 | 116 |
| Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle | | 1 |
| Résultat de base par action (en €) | 2,14 | 2,01 |
| Résultat dilué par action (en €) | 2,10 | 1,98 |

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

| Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle | 1 ^{er} sem. 2018 | 1 ^{er} sem. 2017 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Résultat net après impôt - Part du groupe | 123 | 116 |
| Résultat participation ne conférant pas le contrôle | 0 | 1 |
| Charges (produits) d'impôts comptabilisées | 48 | 49 |
| Charges d'intérêts financiers nets | 16 | 29 |
| Charges (produits) sans effet sur la trésorerie | 123 | 137 |
| Impôt décaissé | -81 | -81 |
| Marge brute d'autofinancement | 229 | 251 |
| Variation du besoin en fonds de roulement | 28 | 22 |
| Flux de trésorerie générés par l'activité | 257 | 273 |
| Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement | | |
| Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles | -82 | -68 |
| Cession d'immobilisations inc. et corporelles | 1 | |
| Flux de trésorerie liés aux investissements | -81 | -68 |
| Flux de trésorerie liés aux opérations de financement | | |
| Acquisition/cession de titres d'autocontrôle | 3 | -1 |
| Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées | -14 | -39 |
| Dividendes versés aux actionnaires de la société mère | -107 | |
| Dividendes versés aux actionnaires minoritaires | -5 | |
| Intérêts financiers versés/reçus | -20 | -27 |
| Augmentation des dettes financières | 798 | 1 106 |
| Remboursement des dettes financières | -758 | -1 282 |
| Flux de trésorerie liés aux opérations de financement | -103 | -243 |
| Variation de trésorerie | 73 | -38 |
| <i>incidence des variations de change et reclassements</i> | -19 | 59 |
| Trésorerie à l'ouverture | 283 | 279 |
| Trésorerie à la clôture | 337 | 300 |

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

| ACTIF | <i>30.06.2018</i> | <i>31.12.2017</i> |
|--|-------------------|-------------------|
| Actifs non courants | | |
| Goodwill | 1 714 | 1 676 |
| Autres immobilisations incorporelles | 927 | 946 |
| Immobilisations corporelles | 416 | 423 |
| Actifs financiers | 45 | 43 |
| Impôts différés | 31 | 28 |
| Total actifs non courants | 3 133 | 3 116 |
| Actifs courants | | |
| Actifs impôts exigibles | 80 | 62 |
| Clients | 890 | 896 |
| Autres actifs courants | 122 | 93 |
| Autres actifs financiers | 37 | 38 |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie | 340 | 285 |
| Total actifs courants | 1 469 | 1 374 |
| Total actif | 4 602 | 4 490 |
| | | |
| PASSIF | <i>30.06.2018</i> | <i>31.12.2017</i> |
| Capitaux propres | | |
| Capital | 144 | 144 |
| Prime d'émission | 575 | 575 |
| Réserves de conversion | -134 | -165 |
| Autres réserves groupe | 1 366 | 1 356 |
| Capitaux propres part du groupe | 1 951 | 1 910 |
| Participations ne conférant pas le contrôle | 7 | 12 |
| Total capitaux propres | 1 958 | 1 922 |
| Passifs non courants | | |
| Provisions | 16 | 15 |
| Passifs financiers | 1 412 | 1 387 |
| Impôts différés | 224 | 234 |
| Total passifs non courants | 1 652 | 1 636 |
| Passifs courants | | |
| Provisions | 52 | 52 |
| Dettes d'impôts | 91 | 90 |
| Fournisseurs | 158 | 141 |
| Autres passifs courants | 455 | 425 |
| Autres passifs financiers | 236 | 224 |
| Total passifs courants | 992 | 932 |
| Total des passifs et des capitaux propres | 4 602 | 4 490 |

Information : les données semestrielles aux 30 juin 2017 et 30 juin 2018 ont fait l'objet d'un examen limité des commissaires aux comptes. les indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

13/15

INDICATEURS ALTERNATIFS DE PERFORMANCE

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).

| | |
|---|--------------|
| Chiffre d'affaires S1 2017 | 2 081 |
| Effet de change | -170 |
| Chiffre d'affaires à taux de change constants | 1 911 |
| Croissance à données comparables | 158 |
| Effet de périmètre | 1 |
| Chiffre d'affaires S1 2018 | 2 070 |

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).

| | S1 2018 | S1 2017 |
|--|------------|------------|
| Résultat opérationnel | 190 | 191 |
| Dotations aux amortissements | 77 | 83 |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions | 41 | 45 |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions | 12 | 8 |
| Autres produits (charges) d'exploitation | 3 | - |
| EBITDA courant | 323 | 328 |

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).

| | S1 2018 | S1 2017 |
|--|------------|------------|
| Résultat opérationnel | 190 | 191 |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions | 41 | 45 |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions | 12 | 8 |
| Autres produits (charges) d'exploitation | 3 | - |
| EBITA courant | 246 | 245 |

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.

| | S1 2018 | S1 2017 |
|---|------------|------------|
| Flux de trésorerie générés par l'activité | 257 | 273 |
| Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles | -82 | -68 |
| Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles | 1 | |
| Intérêts financiers versés/reçus | -20 | -27 |
| Cash-flow net disponible | 156 | 178 |

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

| | 30.06.2018 | 31.12. 2017 |
|---------------------------------------|--------------|--------------|
| Passifs non courants | | |
| Passifs financiers | 1 412 | 1 387 |
| Passifs courants | | |
| Passifs financiers | 236 | 224 |
| Trésorerie et équivalents | -340 | -285 |
| Endettement net ou dette nette | 1 308 | 1 326 |

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.