

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats annuels 2018

- *Croissance organique du chiffre d'affaires de + 9,0 %**
- *Marge d'EBITA courant de 13,6 % (+ 30 points de base vs. 2017)*
- *Objectifs 2019 : croissance organique du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 %* et marge d'EBITA courant en progression de + 20 points de base*
- *Objectifs 2022 confirmés hors acquisitions : chiffre d'affaires supérieur ou égal à 6 milliards d'euros et EBITA courant supérieur ou égal à 850 millions d'euros*

PARIS, le 28 février 2019 – 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 2018. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

2018 : une nouvelle année record

Croissance soutenue de l'activité et progression des marges

Accélération de la croissance du chiffre d'affaires au 4^{ème} trimestre

- Chiffre d'affaires (CA) : 4 441 millions d'euros
+ 9,0 % à données comparables*, + 6,2 % à données publiées
+ 10,8 % à données comparables* au 4^{ème} trimestre 2018
- EBITDA courant : 762 millions d'euros, + 6,0 % vs. 2017, marge sur CA de 17,2 %
- EBITA courant : 603 millions d'euros, + 8,6 % vs. 2017, marge sur CA de 13,6 %
- Résultat net dilué par action : 5,29 €
- Dividende par action : 1,90 €**

Développements clefs du groupe en 2018

- Lancement de l'activité de Teleperformance D.I.B.S. (*Digital Integrated Business Services*) à la suite de l'acquisition de la société Intelenet
- Croissance des opérations mondiales avec 18 000 nouvelles stations de travail
- Lancement de la nouvelle identité visuelle de Teleperformance

Objectifs financiers 2019 : poursuite de la croissance rentable

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 % à données comparables
- Marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires en hausse de 20 points de base

Objectifs financiers à long terme confirmés hors acquisitions

- Chiffre d'affaires supérieur ou égal à 6 milliards d'euros en 2022 à périmètre constant
- EBITA courant supérieur ou égal à 850 millions d'euros en 2022 à périmètre constant
- Poursuite des acquisitions ciblées d'une façon sélective, sachant que toute réalisation entraînera un relèvement des objectifs

* à périmètre et changes constants

** soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 9 mai 2019

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

1/19

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS ANNUELS

<i>En millions d'euros</i>	2018 €1=US\$1,18	2017 €1=US\$ 1,13	Variation
Chiffre d'affaires	4 441	4 180	+ 6,2 %
<i>À données comparables</i>			+ 9,0 %
EBITDA courant	762	720	+ 6,0 %
% CA	17,2 %	17,2 %	
EBITA courant	603	556	+ 8,6 %
% CA	13,6 %	13,3 %	
Résultat opérationnel (EBIT)	485	355	+ 36,4 %
Résultat net - Part du groupe	312	312	- 0,2 %
Résultat net dilué par action (€)	5,29	5,31	- 0,4 %
Dividende par action (€)	1,90*	1,85	
Cash-flow net disponible**	282	324	- 13,3 %

* soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 9 mai 2019

** après prise en compte de charges non récurrentes pour 25 millions d'euros en 2018

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « Le groupe Teleperformance a généré une forte croissance organique en 2018 de + 9 %, chiffre très supérieur à la moyenne du marché, tout en faisant progresser son ratio de rentabilité opérationnelle. Nous avons une fois de plus conforté notre leadership mondial sur le marché de la gestion de l'expérience client externalisée.

L'acquisition en octobre 2018 d'Intelenet, société de services externalisés basée en Inde, employant 58 000 personnes et spécialisée dans l'intégration de solutions digitales dans les procédures clients, nous a permis d'enrichir significativement notre offre de services principalement dans l'univers des banques, de l'hôtellerie et des transports, ainsi que dans l'univers de la santé.

Aujourd'hui, les services du groupe Teleperformance sont classés en trois catégories d'activités :

- les activités core services : relation clients, assistance technique et acquisition de clients
- les activités de Teleperformance D.I.B.S. (Digital Integrated Business Services) : externalisation "end-to-end" de procédures clients
- les services spécialisés à forte valeur ajoutée : interprétariat en ligne, gestion des demandes de visas et services liés au recouvrement de créances.

Ensemble, cette organisation renforcée et l'élargissement de nos compétences nous permettent de mieux répondre aux besoins de nos clients dans leur développement et leur transformation digitale.

Depuis fin 2012, le groupe Teleperformance a enregistré 27 trimestres consécutifs de croissance organique supérieure à + 5 %, tout en améliorant chaque année sa rentabilité opérationnelle. Cette performance nous a permis d'acquies un statut de valeur de croissance. Nous entendons poursuivre dans cette direction.

Notre objectif de chiffre d'affaires pour 2019 est une croissance supérieure ou égale à + 7 % à données comparables et une marge d'EBITA courant en progression de + 20 points de base.

Nous confirmons nos objectifs à long terme à périmètre constant avec, en 2022, un chiffre d'affaires supérieur ou égal à 6 milliards d'euros et un EBITA courant supérieur ou égal à 850 millions d'euros. Nous allons poursuivre par ailleurs la mise en œuvre de notre politique maîtrisée d'acquisitions sélectives, dans le respect de notre discipline financière. La bonne exécution de cette politique devrait nous conduire à relever ces objectifs ultérieurement. »

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

2/18

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires de l'année 2018 s'est élevé à 4 441 millions d'euros, soit une progression de +9,0 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de +6,2 % à données publiées par rapport à l'an passé. Cette différence entre données publiées et données comparables est liée à un effet de change de -203 millions d'euros, essentiellement sur la 1^{ère} partie de l'année, provenant de la dépréciation face à l'euro du dollar US, du real brésilien et du peso argentin.

Au 4^{ème} trimestre 2018, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 295 millions d'euros, soit une progression de +10,8 % à données comparables par rapport à la même période de l'année précédente, en accélération par rapport aux trimestres précédents. La croissance s'est élevée à +19,4 % à données publiées. Le trimestre est principalement marqué par l'accélération de la croissance à données comparables des activités *core services* et la consolidation de la société Intelenet à partir du 1^{er} octobre 2018.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	2018		2017		Variation	
	% total		% total		À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	3 697	84 %	3 542	85 %	+ 4,4 %	+ 9,8 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 586	36 %	1 607	39 %	- 1,3 %	+ 2,8 %
Zone ibérico-LATAM	1 149	26 %	1 084	26 %	+ 6,0 %	+ 16,0 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	962	22 %	851	20 %	+ 13,0 %	+ 15,4 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	639	14 %	638	15 %	+ 0,0 %	+ 4,3 %
INTELENET	105	2 %	-		-	-
TOTAL	4 441	100 %	4 180	100 %	+ 6,2 %	+ 9,0 %

▪ Les activités core services

Le chiffre d'affaires des activités *core services* de l'année 2018 s'élevait à 3 697 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à +9,8 % par rapport à l'an passé. En données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de +4,4 %, en raison essentiellement de l'effet de change négatif lié à la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro.

La croissance à données comparables a été soutenue par la poursuite des bonnes performances enregistrées dans les zones ibérico-LATAM et Europe continentale & MEA (CEMEA) et par le redressement de la croissance dans la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) tout au long de l'année.

La croissance à données comparables s'est ainsi accélérée au 4^{ème} trimestre, à +12,1 % par rapport à celles enregistrées sur les trimestres précédents.

○ Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

En 2018, le chiffre d'affaires de la zone s'est établi à 1 586 millions d'euros. À données comparables, la croissance a atteint + 2,8 % par rapport à l'an passé. À données publiées, la croissance a été en retrait de 1,3 %, conséquence principalement de l'effet de change négatif lié à la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro.

Au 4^{ème} trimestre 2018, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 7,0 % à données comparables par rapport à la même période de l'année précédente. Comme attendu, l'accélération constatée tout au long de l'année provient essentiellement du redressement des activités nord-américaines.

En Amérique du Nord, Teleperformance a poursuivi la diversification de son portefeuille de clients. Parmi les principaux secteurs clients, les plus dynamiques sont l'électronique grand public, le e-commerce, les biens de consommation et les services de transport. Les secteurs du divertissement et de la formation en ligne ainsi que le secteur de l'automobile poursuivent leur rapide montée en puissance.

Comme attendu, le marché de la gestion externalisée de l'expérience client au Royaume-Uni reste affecté par le Brexit.

En Asie, après une année 2017 en deçà des attentes, la croissance a été dynamique en 2018, grâce principalement aux bonnes performances commerciales enregistrées dans les secteurs de l'électronique grand public, du e-commerce et des services financiers. 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. Par ailleurs, la Malaisie a pleinement bénéficié de la montée en puissance de son site multilingue à Penang qui sert des clients importants du secteur internet.

○ Zone ibérico-LATAM

Les activités du groupe se sont développées à un très bon rythme sur l'année. En 2018, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 149 millions d'euros, en croissance de + 16,0 % à données comparables et de + 6,0 % à données publiées, en raison des effets de change liés principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US, du real brésilien, ainsi que du peso colombien et du peso argentin.

Au 4^{ème} trimestre 2018, le chiffre d'affaires a progressé de + 15,2 % à données comparables, confirmant la très bonne dynamique enregistrée au cours des trimestres précédents.

Le Portugal a été l'un des principaux moteurs de croissance de la zone sur l'année. L'activité du groupe y a bénéficié du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux en forte croissance dans les secteurs notamment du commerce électronique, du divertissement et des biens de consommation. En Espagne, l'activité a été également dynamique sur l'année dans des secteurs variés, tels que les technologies de l'information ou les biens de consommation.

Le groupe continue de bénéficier de l'attractivité des solutions panaméricaines *nearshore* au Mexique et en Colombie. Il y développe ses activités dans des secteurs variés tels que la santé et les services financiers au Mexique, et les compagnies aériennes et les télécommunications en Colombie. Il bénéficie également de marchés domestiques porteurs dans ces deux pays.

Les activités au Brésil demeurent solides dans un environnement économique et géopolitique qui semble plus stabilisé aujourd'hui. La croissance reste limitée en 2018 malgré de bonnes performances enregistrées dans les secteurs du divertissement et des biens de consommation.

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

Pour accompagner la croissance dans la zone, Teleperformance a continué à agrandir ses sites existants et à ouvrir de nouveaux sites significatifs, notamment en Colombie, au Mexique et au Portugal (*cf infra - Développements clefs du groupe en 2018*).

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

4/18

○ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé en 2018 de + 15,4 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 962 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 13,0 %.

La croissance soutenue enregistrée sur les neuf premiers mois de l'année s'est accélérée au 4^{ème} trimestre avec une hausse d'activité à données comparables de + 17,9 % par rapport à la même période de l'année précédente.

Les facteurs de croissance demeurent inchangés : la performance du groupe sur la zone reflète une très bonne dynamique commerciale auprès des clients multinationaux et de clients locaux leaders et en forte croissance dans des secteurs très variés.

Les secteurs les plus dynamiques sur la zone continuent d'être le e-commerce, les loisirs, les agences de voyages, les services de 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 de manière satisfaisante.

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) a été en sensible augmentation.

La croissance des activités en France s'est accélérée tout au long de l'année avec la montée en puissance de contrats signés principalement dans les secteurs de l'énergie et des services aux collectivités, des services financiers, des services de transport et du commerce électronique.

La zone a également été portée par l'accélération de la croissance des activités en Suède et en Italie.

▪ Les activités « services spécialisés »

En 2018, le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » s'est établi à 639 millions d'euros, en croissance de + 4,3 % à données comparables par rapport à l'an passé. À données publiées, la croissance est stable. Les effets de change sont principalement liés à la dépréciation du dollar US contre l'euro notamment sur les six premiers mois de l'année. Ces effets concernent essentiellement l'activité de LanguageLine Solutions.

Au 4^{ème} trimestre, la croissance s'est élevée à + 3,0 % à données comparables et à + 5,3 % à données publiées par rapport à la même période de l'année précédente.

Les activités de services d'interprétariat en ligne de LanguageLine Solutions et les activités de gestion des demandes de visas de TLScontact ont progressé à un rythme satisfaisant sur l'ensemble de l'année, et ce malgré l'impact négatif d'éléments non récurrents :

- pour LanguageLine Solutions, un incident technique survenu au cours du 1^{er} trimestre et rapidement résolu, ayant eu un impact négatif sur les volumes de services facturés, et une base de comparaison défavorable au 4^{ème} trimestre en raison des besoins supplémentaires et décalés dans le temps en services d'interprétariat liés aux ouragans aux États-Unis enregistrés au 4^{ème} trimestre 2017
- pour TLScontact, un changement de méthode de facturation au 3^{ème} trimestre concernant les volumes traités pour le compte du gouvernement britannique (UKVI) ayant eu un effet négatif sur la croissance du chiffre d'affaires. Ce changement est intervenu à l'occasion du renouvellement en 2018 du contrat signé à l'origine en 2013.

Les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord de ARM ont été globalement stables par rapport à l'année dernière.

La dynamique des activités de LanguageLine Solutions et de TLScontact, qui représentent environ 80 % du chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », reste bien orientée, ce qui devrait se traduire par une croissance plus soutenue en 2019.

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

5/18

▪ **Intelenet**

La société Intelenet, consolidée dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} octobre 2018, a représenté un chiffre d'affaires de 105 millions d'euros au 4^{ème} trimestre 2018 (cf infra - Développements clefs du groupe en 2018).

RÉSULTAT DES OPÉRATIONS

L'EBITDA courant s'est élevé à 762 millions d'euros en 2018, en hausse de + 6,0 % par rapport à 2017.

L'EBITA courant a atteint 603 millions d'euros contre 556 millions d'euros l'an passé, soit une progression de + 8,6 %. Le taux de marge s'est élevé à 13,6 % en 2018 contre 13,3 % en 2017, soit une progression de 30 points de base, en ligne avec les objectifs financiers annuels du groupe (taux de marge supérieur ou égal à 13,5 %). La nouvelle progression de la rentabilité en 2018 a reflété les principales évolutions suivantes :

- hausse de la marge des activités *core services*, soutenue principalement par le redressement de la rentabilité des zones EWAP et CEMEA
- maintien de la marge des activités « services spécialisés » à un niveau élevé
- 1^{ère} consolidation de la société Intelenet au 4^{ème} trimestre 2018, dont la marge est supérieure à celle du groupe.

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

	2018	2017
<i>En millions d'euros</i>		
CORE SERVICES	398	365
% CA	10,8 %	10,3 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	147	141
% CA	9,3 %	8,8 %
Zone ibérico-LATAM	136	134
% CA	11,8 %	12,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	68	43
% CA	7,1 %	5,0 %
Holdings	47	47
SERVICES SPÉCIALISÉS	190	191
% CA	29,8 %	29,9 %
INTELENET	15	N/A
% CA	13,7 %	N/A
TOTAL	603	556
% CA	13,6 %	13,3 %

▪ **Les activités *core services***

L'EBITA courant des activités *core services* s'est élevé à 398 millions d'euros en 2018 contre 365 millions d'euros en 2017. Le taux de marge s'est établi à 10,8 % contre 10,3 % l'an passé.

Cette progression de 50 points de base s'explique par le redressement des marges dans la zone EWAP, qui met fin à deux

 Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

années d'érosion, et la poursuite dans la durée du redressement des marges de la zone CEMEA. Les marges de la zone ibérico-LATAM, bien qu'en léger retrait en raison de la montée en puissance de nouveaux sites importants, demeurent à un niveau élevé.

○ **Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)**

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 147 millions d'euros en 2018 contre 141 millions d'euros en 2017. Le taux de marge a progressé pour s'établir à 9,3 % contre 8,8 % l'an passé.

Comme attendu, la non-récurrence d'effets négatifs en 2017, qui se sont estompés au second semestre 2018, ainsi que la montée en puissance de contrats récemment signés a soutenu la progression des marges dès le second semestre. Ces développements ont reflété un retour à une croissance plus forte des activités *offshore* du groupe aux Philippines dans des secteurs variés incluant les télécommunications, les agences de voyages en ligne et le e-commerce.

La rentabilité des activités en Chine et en Inde est en progression continue, reflétant une forte hausse de l'activité sur des sites récemment ouverts.

Le groupe a pour objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2019.

○ **Zone ibérico-LATAM**

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 136 millions d'euros en 2018 contre 134 millions d'euros en 2017.

Le taux de marge est resté élevé, à 11,8 %, bien qu'en retrait par rapport au taux de marge de 12,3 % atteint en 2017. Cette évolution s'explique par le coût de la montée en puissance de nouveaux sites importants, incluant notamment de nouvelles capacités multilingues développées au Portugal, ainsi que de nouveaux centres de contacts en Colombie et au Pérou.

Le groupe a comme objectif de maintenir ses marges sur la zone en 2019.

○ **Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**

Dans la zone Europe continentale & MEA, Teleperformance a poursuivi le redressement de sa rentabilité. L'EBITA courant s'est élevé à 68 millions d'euros en 2018 contre 43 millions d'euros en 2017, soit un taux de marge respectivement de 7,1 % et de 5,0 %. Cette progression est principalement soutenue par les facteurs suivants :

- 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
- 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 ont renforcé la compétitivité du groupe sur ces marchés.

Le groupe a pour objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2019.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 190 millions d'euros en 2018, niveau quasi stable par rapport à l'an passé, soit un taux de marge de 29,8 %, également quasi stable par rapport à l'an passé.

Les marges de LanguageLine Solutions et de TLScontact sont restées bien orientées sur l'année.

La rentabilité des activités de recouvrement de créances de la société ARM s'est établie en retrait par rapport à l'an passé.

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

7/18

Les investissements commerciaux et de R&D liés au déploiement début 2018 des activités de conseil de Praxidia ont pesé temporairement sur sa rentabilité. Praxidia a été intégrée dans la société Intelenet qui opère depuis octobre 2018 sous la marque Teleperformance D.I.B.S. (cf. *infra – Développements clefs du groupe en 2018*).

Les marges des activités « services spécialisés » devraient se maintenir à un niveau élevé en 2019.

▪ **Intelenet**

L'EBITA courant de la société Intelenet consolidée au sein du groupe depuis le 1^{er} octobre 2018 s'est élevé à 15 millions d'euros, soit un taux de marge de 13,7 % après charges de holdings. Cette rentabilité est en ligne avec les indications communiquées sur la société lors de l'annonce de son acquisition en juin 2018.

AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTAT

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 485 millions d'euros contre 355 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 88 millions d'euros
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 23 millions d'euros
- d'autres charges non récurrentes pour 7 millions d'euros, correspondant aux coûts d'acquisition de la société Intelenet ainsi qu'aux coûts liés au changement d'identité visuelle opéré au cours du 4^{ème} trimestre 2018.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 50 millions d'euros, niveau inchangé par rapport à l'an passé.

La charge d'impôt s'est établie à 122 millions d'euros, niveau inchangé par rapport à l'an passé avant prise en compte de l'impact de la réforme fiscale américaine qui avait généré un produit d'impôts de 131 millions. Un produit net d'impôts de 9 millions d'euros avait ainsi été enregistré en 2017.

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

Le résultat net part du groupe à 312 millions d'euros est stable par rapport à l'an passé. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 5,29 euros en 2018, contre 5,31 euros en 2017.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 9 mai 2019, de porter le montant du dividende à verser en 2019 au titre de l'exercice 2018 à 1,90 euro par action, contre 1,85 euro par action pour le dividende versé en 2018. Le dividende proposé correspond à un taux de distribution de 36 %, en ligne avec la politique de rémunération de l'actionnaire du groupe.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow après intérêts financiers versés et après impôts s'est établi à 527 millions d'euros contre 529 millions d'euros l'an passé. Hors charges non récurrentes qui se sont élevées à 25 millions, incluant les coûts d'acquisition de la société Intelenet ainsi que ceux liés au changement d'identité visuelle et à la conclusion d'un accord de rupture conventionnelle collective au sein de la filiale française, le cash-flow s'est élevé à 552 millions d'euros, en hausse de + 4,3 % par rapport à l'an passé.

La croissance du chiffre d'affaires a généré un besoin en fonds de roulement de 49 millions d'euros contre 58 millions d'euros l'an passé.

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

8/18

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 196 millions d'euros en forte progression par rapport à l'an passé, (147 millions en 2017), ce qui représente respectivement 4,4 % et 3,5 % du chiffre d'affaires. Le retour en 2018 à un niveau d'investissements opérationnels plus normatif reflète le dynamisme de la demande sur les marchés où le groupe opère.

Le cash-flow net disponible s'est élevé à 282 millions d'euros contre 324 millions d'euros l'an passé. Hors éléments non récurrents, le cash-flow s'élève à 307 millions d'euros. Le taux de conversion cash récurrent mesuré par le cash-flow disponible récurrent rapporté à l'EBITDA récurrent demeure élevé à 40 %.

Après décaissement des dividendes pour un montant de 112 millions d'euros et financement de l'acquisition d'Intelenet, l'endettement net s'est élevé à 2 101 millions d'euros au 31 décembre 2018 contre 1 326 millions d'euros au 31 décembre 2017. Le ratio pro forma d'endettement net rapporté à l'EBITDA retraité* est de 2,6x en 2018.

Le groupe bénéficie d'une structure financière très solide après la renégociation des conditions de crédit (taux et covenants) opérées en 2018. La dette affiche actuellement un coût moyen brut inférieur à 2 % et une maturité de 4,9 ans.

La génération de cash-flow disponible du groupe devrait permettre, toute chose égale par ailleurs, un désendettement rapide et le retour à un ratio d'endettement net rapporté à l'EBITDA retraité* de l'ordre de 2,0x en 2019.

DÉVELOPPEMENTS CLEFS DU GROUPE EN 2018

▪ **Extensions et ouvertures de nouveaux sites**

En 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 : aux Philippines, en Inde, au Canada et en Chine
- dans la zone ibérico-LATAM : au Portugal, au Mexique, en Colombie et au Pérou
- dans la zone Europe continentale & MEA : principalement en Tunisie, au Maroc, en Russie, en Grèce 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, en Chine et en Jamaïque
- dans la zone ibérico-LATAM : principalement au Brésil, en Espagne, au Mexique, au Pérou, en Argentine et au Portugal
- dans la zone Europe continentale & MEA : principalement en Grèce, en Turquie, en Roumanie, en Tunisie, en Russie, à Dubaï et en Égypte.

Au total, 18 000 nouvelles stations de travail ont été créées au cours de l'année, en hausse significative par rapport à l'an passé.

▪ **Acquisition d'Intelenet et lancement de l'activité *Digital Integrated Business Services* (Teleperformance D.I.B.S.)**

Teleperformance a finalisé le 4 octobre 2018 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. Au moment de l'annonce de l'acquisition en juin 2018, Intelenet comptait 55 000 collaborateurs au service de 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.

* Conformément aux engagements financiers du groupe

[Information](#) : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

La transaction, d'un montant de 1,0 milliard de dollars US, a été financée intégralement par dette, dont 750 millions d'euros levés début juillet sur le marché obligataire et délivrant un coupon annuel de 1,875 %.

À la suite de l'acquisition, Teleperformance a créé l'activité *Digital Integrated Business Services* (Teleperformance D.I.B.S.). Celle-ci regroupe les activités d'Intelenet, certaines activités de gestion des procédures métier et de solutions digitales de Teleperformance et les activités de conseil de Praxidia. La majorité de l'activité de Teleperformance D.I.B.S. porte sur des services intégrés de transformation sur l'ensemble de la chaîne de valeur et des services dédiés aux fonctions supports clefs de l'entreprise. Une des priorités stratégiques pour Teleperformance pour les prochaines années est de développer l'activité de Teleperformance D.I.B.S. sur l'ensemble des marchés et des secteurs clients de Teleperformance au niveau mondial.

Le groupe publiera la répartition de son chiffre d'affaires en trois catégories d'activités, incluant l'activité de Teleperformance D.I.B.S., lors de la publication de son chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2019, et publiera la nouvelle répartition de son résultat opérationnel lors de la publication de son résultat semestriel du 1^{er} semestre 2019.

- **Lancement de la nouvelle identité visuelle du groupe**

Teleperformance a dévoilé le 5 septembre 2018 sa nouvelle identité visuelle et son logo en phase avec un groupe mondial dans lequel l'innovation et la technologie sont centrales et au service de l'humain.

« TP », abréviation de Teleperformance et utilisée pour désigner familièrement le groupe, sera déclinée sur tous ses supports média, y compris son nouveau site internet. La nouvelle identité visuelle de Teleperformance reflète ce qu'est aujourd'hui le groupe et la transformation qui s'est opérée ces dernières années.

PERSPECTIVES

- **Objectifs financiers 2019**

Fort de la performance de l'exercice et des investissements réalisés en faveur de la croissance en 2018, Teleperformance aborde l'année 2019 avec ambition, ce qui se traduit par des objectifs financiers annuels de croissance d'activité et de marges :

- une croissance organique de chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 %
- une progression de 20 points de base de la marge opérationnelle courante (EBITA courant) sur chiffre d'affaires.

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.

- **Objectifs financiers 2022**

Teleperformance confirme ses objectifs financiers 2022 hors acquisitions. Le groupe vise, à périmètre constant, un chiffre d'affaires de 6 milliards d'euros, avec une croissance organique annuelle moyenne supérieure à celle du marché au cours des prochaines années.

Le groupe vise un résultat opérationnel courant (EBITA) de 850 millions d'euros en 2022 à périmètre constant en activant essentiellement les leviers suivants :

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

10/18

- poursuite de la progression des marges des activités *core services*
- hausse attendue de la contribution des activités « services spécialisés » dans le chiffre d'affaires de Teleperformance
- montée en puissance des services de transformation digitale de Teleperformance D.I.B.S. et impact des synergies.

Le groupe poursuivra d'une manière sélective des acquisitions ciblées, dans des activités de service à haute valeur ajoutée. Toute réalisation d'acquisitions entraînera un relèvement des objectifs à long terme.

RÉUNION D'INFORMATION - ANALYSTES/INVESTISSEURS

Date : vendredi 1^{er} mars 2019 à 8h30 (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 de Teleperformance dédié aux investisseurs et analystes (<http://www.teleperformanceinvestorrelations.com>).

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

<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/webcastlist.aspx?LngId=fr&eid=156>

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

<http://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr/communiques-de-presse-et-documentation/resultats-financiers>

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	9 mai 2019
Chiffre d'affaires du 1 ^{er} trimestre 2019 :	24 avril 2019
Résultats du 1 ^{er} semestre 2019 :	25 juillet 2019
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2019 :	30 octobre 2019

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.

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

11/18

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN: FR0000051807 - Reuters: ROCH.PA - Bloomberg: TEP FP), leader mondial de la gestion d'expérience client omnicanal externalisée, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans un grand nombre de secteurs. Ses services de relations clients, de support technique, d'acquisition de clients, de conseil et d'analyse de données, ses solutions digitales intégrées et autres services spécialisés à haute valeur ajoutée garantissent des interactions clients réussies reposant sur des procédures fiables, flexibles et intelligentes. La société a développé les normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur et utilise une technologie propriétaire d'apprentissage approfondi pour plus de flexibilité à l'échelle mondiale.

Les 300 000 collaborateurs du groupe répartis dans 80 pays prennent en charge des milliards de connexions chaque année dans 265 langues et améliorent l'expérience client lors de chaque interaction. En 2018, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 4 441 millions d'euros (5 258 millions de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar).

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.teleperformanceinvestorrelations.com

Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com

MEDIA

Europe

Simon Zaks – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

kallouis@image7.fr / szaks@image7.fr

MEDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

ANNEXES

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES TRIMESTRIEL PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	T4 2018	% total	T4 2017	% total	Variation	
					À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES	1 025	79 %	929	86 %	+ 12,1 %	+ 10,5 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	449	36 %	412	38 %	+ 7,0 %	+ 9,2 %
Zone ibérico-LATAM	306	26 %	284	26 %	+ 15,2 %	+ 7,7 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	271	20 %	233	22 %	+ 17,9 %	+ 16,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	165	13 %	156	14 %	+ 3,0 %	+ 5,3 %
INTELENET	105	8 %	-	-	-	-
TOTAL	1 295	100 %	1 085	100 %	+ 10,8 %	+ 19,4 %

En millions d'euros	T3 2018	% total	T3 2017	% total	Variation	
					À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES	917	85 %	861	85 %	+ 9,3 %	+ 6,5 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	397	37 %	383	38 %	+ 3,0 %	+ 3,6 %
Zone ibérico-LATAM	283	26 %	266	26 %	+ 14,7 %	+ 6,5 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	237	22 %	212	21 %	+ 14,3 %	+ 11,7 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	159	15 %	153	15 %	+ 3,0 %	+ 3,7 %
TOTAL	1 076	100 %	1 014	100 %	+ 8,3 %	+ 6,1 %

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

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

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

13/18

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2018	2017
Chiffre d'affaires	4 441	4 180
Autres produits de l'activité	5	8
Charges de personnel	-2 923	-2 746
Charges externes	-738	-700
Impôts et taxes	-22	-22
Dotations aux amortissements	-159	-164
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-88	-87
Pertes de valeur des goodwill	0	-67
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-23	-24
Autres produits (charges) d'exploitation	-8	-23
Résultat opérationnel	485	355
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	4	1
Coût de l'endettement financier brut	-60	-60
Coût de l'endettement financier net	-56	-59
Autres produits (charges) financiers	6	9
Résultat financier	-50	-50
Résultat avant impôt	435	305
Impôts sur les résultats	-122	9
Résultat net après impôt	313	314
Résultat net après impôt - Part du groupe	312	312
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	1	2
Résultat de base par action (en €)	5,40	5,40
Résultat dilué par action (en €)	5,29	5,31

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

14/18

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	31.12.2018	31.12.2017
Actifs non courants		
Goodwill	2 304	1 676
Autres immobilisations incorporelles	1 231	946
Immobilisations corporelles	497	423
Actifs financiers	59	43
Impôts différés	35	28
Total actifs non courants	4 126	3 116
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	175	62
Clients	1 048	896
Autres actifs courants	147	93
Autres actifs financiers	56	38
Trésorerie et équivalents de trésorerie	336	285
Total actifs courants	1 762	1 374
Total actif	5 888	4 490
PASSIF	31.12.2018	31.12.2017
Capitaux propres		
Capital	144	144
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-58	-165
Autres réserves groupe	1 556	1 356
Total part du groupe	2 217	1 910
Participations ne conférant pas le contrôle	8	12
Total capitaux propres	2 225	1 922
Passifs non courants		
Provisions	22	15
Passifs financiers	2 224	1 387
Impôts différés	306	234
Total passifs non courants	2 552	1 636
Passifs courants		
Provisions	90	52
Dettes d'impôts	130	90
Fournisseurs	147	141
Autres passifs courants	531	425
Passifs financiers	213	224
Total passifs courants	1 111	932
Total des passifs et des capitaux propres	5 888	4 490

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

15/18

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2018	2017
Résultat net après impôt - Part du groupe	312	312
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	1	2
Charges (produits) d'impôts comptabilisées	122	-9
Charges d'intérêts financiers nets	44	53
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	263	363
Impôt décaissé	-170	-147
Marge brute d'autofinancement	572	574
Variation du besoin en fonds de roulement	-49	-58
Flux de trésorerie générés par l'activité	523	516
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-197	-148
Prêts accordés	-1	
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1	1
Remboursement de prêts	10	
Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie	-762	-4
Flux de trésorerie liés aux investissements	-949	-151
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-31	-1
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-14	-39
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-107	-75
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires	-5	
Intérêts financiers versés/reçus	-45	-45
Augmentation des dettes financières	2 569	1 729
Remboursement des dettes financières	-1 804	-2 022
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	563	-453
Variation de trésorerie	137	-88
Incidence des variations de change et reclassements	-87	92
Trésorerie à l'ouverture	283	279
Trésorerie à la clôture	333	283

Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

16/18

GLOSSAIRE (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).

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).

	2018	2017
Résultat opérationnel	485	355
Dotations aux amortissements	159	164
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	88	87
Perte de valeur de goodwill	0	67
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	23	24
Autres produits (charges) d'exploitation	7	23
EBITDA courant	762	720

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).

	2018	2017
Résultat opérationnel	485	355
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	88	87
Perte de valeur de goodwill	0	67
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	23	24
Autres produits (charges) d'exploitation	7	23
EBITA courant	603	556

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.

 Information : - les comptes sont audités / certifiés

- les Indicateurs alternatifs de performance (IAP) sont définis en annexe

17/18

Cash-flow net disponible :

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

	2018	2017
Flux de trésorerie générés par l'activité	523	516
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-197	-148
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	1	1
Intérêts financiers versés/reçus	-45	-45
Cash-flow net disponible	282	324

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	2018	2017
Passifs non courants		
Passifs financiers	2 224	1 387
Passifs courants		
Passifs financiers	213	224
Trésorerie et équivalents	-336	-285
Endettement net ou dette nette	2 101	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.