

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Croissance soutenue de l'activité et des résultats au 1<sup>er</sup> semestre 2019 et relèvements des objectifs annuels

- Accélération de la croissance organique du chiffre d'affaires au T2 2019 : + 10,9 %
- Croissance solide du chiffre d'affaires au S1 2019 : + 23,9 % à données publiées et + 10,4 % en organique\*
- Hausse de la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires à 12,8 %\*\* contre 11,9 % au S1 2018
- Croissance du résultat net dilué par action : + 18,6%\*\*
- Relèvement de l'objectif annuel 2019 de croissance organique\* du chiffre d'affaires et de marge opérationnelle

PARIS, le 25 juillet 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 du groupe pour le 1<sup>er</sup> semestre 2019 clôturés au 30 juin 2019. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats semestriels.

### Forte progression de l'activité et des marges

- Chiffre d'affaires (CA) : S1 : 2 564 millions d'euros  
+ 10,4 % à données comparables\*, + 23,9 % à données publiées  
Q2 : 1 293 millions d'euros, + 10,9 % à données comparables\*, + 23,9 % à données publiées
- EBITA courant : 327 millions d'euros, marge sur CA de 12,8 %, en hausse de 90 points de base vs S1 2018\*\*
- Résultat net dilué par action : 2,49 euros, en croissance de + 18,6 %\*\*
- Cash-flow net disponible : 172 millions d'euros

### Développements clés du groupe

- Poursuite de la forte croissance des activités *core services & D.I.B.S.* au cours du 1<sup>er</sup> semestre
- Accélération comme attendu de la croissance des activités « services spécialisés » au 2<sup>ème</sup> trimestre
- Poursuite du développement de l'implantation mondiale du groupe avec 12 600 nouvelles stations de travail au 1<sup>er</sup> semestre 2019
- Déploiement des solutions digitales D.I.B.S. à un bon rythme à travers le monde

### Relèvement des objectifs financiers 2019

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 8,5 % à données comparables\* (vs. « supérieure ou égale à + 7 % » auparavant)
- Croissance de la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieure ou égale à 20 points de base\*\*\*

### Objectifs financiers à long terme confirmés

- 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

\*\* Dont impact au 1<sup>er</sup> semestre 2019 de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 : + 11 millions d'euros sur l'EBITA courant, + 50 points de base sur la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires et - 0,10 euro sur le résultat net dilué par action

\*\*\* Hors impact de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019

Information : - principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)  
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## CHIFFRES CLÉS

En millions d'euros	S1 2019* €1=US\$ 1,13	S1 2018 €1=US\$ 1,22	Variation
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>2 564</b>	<b>2 070</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<i>À données comparables</i>			<b>+ 10,4 %</b>
<b>EBITDA courant</b>	<b>505</b>	<b>323</b>	<b>+ 56,7 %</b>
<b>% CA</b>	<b>19,7 %</b>	<b>15,6 %</b>	
<b>EBITA courant</b>	<b>327</b>	<b>246</b>	<b>+ 33,3 %</b>
<b>% CA</b>	<b>12,8 %</b>	<b>11,9 %</b>	
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>255</b>	<b>190</b>	<b>+ 34,1 %</b>
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>145</b>	<b>123</b>	<b>+ 18,0 %</b>
<b>Résultat net dilué par action (euros)</b>	<b>2,49</b>	<b>2,10</b>	<b>+ 18,6 %</b>
<b>Cash-flow net disponible</b>	<b>172</b>	<b>156</b>	<b>+ 10,3 %</b>

\* Impacts au 1<sup>er</sup> semestre 2019 de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 :

- + 96 millions d'euros sur l'EBITDA,
- + 11 millions d'euros sur l'EBITA courant, et + 50 points de base sur la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires,
- + 11 millions d'euros sur l'EBIT,
- 7 millions d'euros sur le résultat net – part du groupe et - 0,10 euro sur le résultat net dilué par action.

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

« La forte dynamique de croissance du 1<sup>er</sup> trimestre s'est accélérée au cours de ce deuxième trimestre. Alors que le développement de nos activités core services & D.I.B.S. dans les zones ibérico-LATAM et CEMEA s'est poursuivi, je suis particulièrement satisfait de l'accélération de la croissance des activités sur le marché nord-américain ainsi que des activités « services spécialisés ». Le premier semestre de l'exercice met également en évidence une progression de nos marges, supérieure à celle de notre chiffre d'affaires, démontrant la pertinence de la stratégie de montée en valeur et d'élargissement de nos services. L'attention permanente portée à nos clients et à leurs attentes, notamment au travers du déploiement de solutions digitales dans l'ensemble du groupe, est aujourd'hui un facteur clé de différenciation. De plus, notre croissance est saine et notre capacité à générer des cash-flows croissants est une nouvelle fois avérée par la performance de ce 1<sup>er</sup> semestre. Forts de ces résultats et de la visibilité dont nous disposons, nous sommes confiants sur notre capacité à dépasser les objectifs financiers 2019 que nous avons fixés. Nous relevons donc nos objectifs 2019. Nous attendons désormais un chiffre d'affaires en croissance supérieure ou égale à + 8,5 % à données comparables et une marge d'EBITA courant en progression supérieure ou égale à 20 points de base par rapport à l'exercice précédent. »

**Information :**

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## ACTIVITÉ DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE ET DU 2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE 2019

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> semestre 2019 s'est élevé à 2 564 millions d'euros, soit une progression de + 10,4 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 23,9 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. Cette différence entre données publiées et données comparables est liée à un effet de change favorable (+ 48 millions d'euros), provenant notamment de l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et à un effet périmètre positif (+ 226 millions d'euros) lié à la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

La croissance à données comparables continue d'être soutenue par la forte progression des activités *core services & D.I.B.S.*, et notamment par l'accélération de la croissance dans la zone EWAP et par le retour de la croissance à un niveau satisfaisant des activités « services spécialisés ».

Le chiffre d'affaires du 2<sup>ème</sup> trimestre 2019 s'est élevé à 1 293 millions d'euros, soit une croissance de + 10,9 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. À données publiées, la croissance s'est élevée à + 23,9 %, incluant un effet de change favorable et un effet de périmètre lié à la consolidation des activités ex-Intelenet.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ<sup>(1)</sup>

En millions d'euros	S1 2019	S1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>2 221</b>	<b>1 761</b>	<b>+ 11,4 %</b>	<b>+ 26,1 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	801	695	+ 4,4 %	+ 15,3 %
Zone ibérico-LATAM	645	563	+ 16,1 %	+ 14,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	519	454	+ 14,5 %	+ 14,3 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	255	48	+ 32,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>344</b>	<b>309</b>	<b>+ 5,0 %</b>	<b>+ 11,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 564</b>	<b>2 070</b>	<b>+ 10,4 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>507</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T2 2019	T2 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 115</b>	<b>884</b>	<b>+ 11,8 %</b>	<b>+ 26,2 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	401	345	+ 6,1 %	+ 16,1 %
Zone ibérico-LATAM	329	288	+ 16,2 %	+ 14,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	257	225	+ 13,8 %	+ 14,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	129	26	+ 23,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>178</b>	<b>160</b>	<b>+ 6,3 %</b>	<b>+ 11,2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 293</b>	<b>1 044</b>	<b>+ 10,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>272</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

\*\*activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

(1) Selon la nouvelle présentation de l'information sectorielle à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 ; cf. Annexe 3

#### ▪ Les activités core services & D.I.B.S. (Digital Integrated Business Services)

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* du 1<sup>er</sup> semestre 2019 a atteint 2 221 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 11,4 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 26,1 %, en tenant compte notamment de la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

Au cours du semestre, la croissance à données comparables continue d'être soutenue avec la poursuite de la forte progression des activités enregistrée dans les zones ibérico-LATAM, Europe continentale & MEA et Inde & Moyen-Orient. Comme attendu, elle bénéficie également de l'accélération de la croissance dans la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) au 2<sup>ème</sup> trimestre.

Cette croissance a été dynamisée par les activités digitales D.I.B.S. dont le chiffre d'affaires s'élève à 507 millions d'euros, soit 20 % du chiffre d'affaires du groupe au 1<sup>er</sup> semestre 2019.

#### o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Au 1<sup>er</sup> semestre 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 801 millions d'euros, en croissance de + 4,4 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 15,3 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et un effet périmètre résultant de la consolidation des activités ex-Intelenet.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 6,1 % à données comparables, en nette accélération comme attendu par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre. Cette performance repose essentiellement sur la poursuite du redressement des activités nord-américaines amorcée fin 2018, alors que les activités du groupe au Royaume-Uni sont en baisse dans un contexte économique toujours incertain.

Sur l'ensemble du 1<sup>er</sup> semestre, les activités nord-américaines continuent de bénéficier de la dynamique commerciale positive retrouvée fin 2018 et de la diversification de son portefeuille de clients. Les secteurs clients les plus dynamiques sont le e-commerce, la santé, les services de transport et la logistique. Les secteurs de l'assurance, du divertissement et de l'industrie automobile poursuivent leur rapide montée en puissance.

En Asie, la croissance est soutenue en Malaisie où Teleperformance poursuit son expansion avec l'ouverture récente d'un deuxième hub multilingue à Penang. Le groupe y développe principalement des solutions *Business-to-Business* pour le compte de clients importants du secteur internet.

#### o Zone ibérico-LATAM

Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 645 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 16,1 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 14,6 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin. Sur le 2<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'élève à + 16,2 % à données comparables, confirmant la tendance positive du 1<sup>er</sup> trimestre en dépit d'une base de comparaison moins favorable.

Les solutions panaméricaines *nearshore* au Mexique et en Colombie sont le principal moteur de la croissance des activités de la région. Teleperformance y développe ses activités dans de nombreux secteurs tels que, au Mexique les services financiers et la logistique, et en Colombie les services de transport. Les marchés domestiques dans ces deux pays ainsi qu'en Argentine sont également dynamiques.

Le Portugal continue d'être une source importante de croissance de la zone. L'activité du groupe y bénéficie du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux, notamment dans le secteur du divertissement et des biens de consommation.

La croissance des activités du groupe en Espagne repose sur la dynamique commerciale solide de secteurs variés, au service d'acteurs importants de l'économie digitale.

Enfin, les activités au Brésil progressent à un rythme satisfaisant. Le groupe y enregistre des bonnes performances dans les secteurs des services financiers, des transports et des biens de consommation.

#### o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Au 1<sup>er</sup> semestre, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 14,5 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 519 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 14,3 %. Au 2<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 13,8 % à données comparables.

---

#### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

Cette progression continue de reposer sur la très bonne performance de l'activité commerciale auprès de clients multinationaux et de clients locaux leaders et en forte croissance dans des secteurs très variés.

Les secteurs internet et du divertissement en ligne, du e-commerce et des services aux collectivités sont les principaux moteurs de croissance de la zone. Les secteurs de l'automobile, des transports et de la logistique montent rapidement en puissance.

Par pays, l'activité est principalement portée par la progression continue du chiffre d'affaires en Grèce (plateformes multilingues), en Europe de l'Est (Russie, Roumanie et Pologne) où le groupe a significativement renforcé ses capacités en 2018, et en Turquie.

Les activités en France restent bien orientées grâce à la poursuite de la montée en puissance de nouveaux contrats, principalement dans les secteurs de l'énergie et des services aux collectivités.

### o Zone Inde & Moyen-Orient

Au 1<sup>er</sup> semestre 2019, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 255 millions d'euros. La croissance s'est élevée à + 32,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. Sur le 2<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 23,7 % à données comparables.

Cette bonne performance s'explique principalement par le développement à un rythme soutenu des activités de Teleperformance en Inde (TP India), notamment dans le secteur des services de transports et du voyage.

Les ex-activités d'Intelenet sont consolidées depuis le 4<sup>ème</sup> trimestre 2018 et ne sont donc pas incluses dans la croissance organique de la zone au 1<sup>er</sup> semestre 2019. Ces activités progressent rapidement sur une base proforma, et notamment sur le marché domestique indien.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

Au 1<sup>er</sup> semestre 2019, la croissance s'est élevée à + 5,0 % à données comparables et à + 11,1 % à données publiées par rapport à la même période de l'exercice précédent. Les activités ont progressé de + 6,3 % à données comparables au 2<sup>ème</sup> trimestre, en nette accélération par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre.

Comme attendu, les activités de LanguageLine Solutions retrouvent ce semestre leur niveau de croissance normatif.

Le chiffre d'affaires des activités de gestion des demandes de visas (TLScontakt) retrouve également une croissance solide sur l'ensemble du 1<sup>er</sup> semestre avec une accélération au 2<sup>ème</sup> trimestre grâce à la progression satisfaisante des ventes de services à valeur ajoutée auprès des demandeurs de visas au Royaume-Uni.

## RÉSULTAT DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2019

L'EBITDA courant s'est élevé à 505 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019, en hausse de + 56,7 % par rapport à la même période l'an passé. Il intègre un impact favorable de l'application de la norme IFRS 16 de + 96 millions d'euros.

L'EBITA courant a atteint 327 millions d'euros contre 246 millions d'euros l'an passé, soit une progression de + 33,3 %. Le taux de marge s'est élevé à 12,8 % au 1<sup>er</sup> semestre 2019 contre 11,9 % l'an passé, soit une progression de 90 points de base. Hors impact de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> janvier 2019, la progression du taux de marge s'élève à + 40 points de base.

---

#### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## RÉSULTAT PAR ACTIVITÉ <sup>(1)</sup>

### EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

	S1 2019**	S1 2018
<i>En millions d'euros</i>		
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>215</b>	<b>151</b>
<b>% CA</b>	<b>9,7 %</b>	<b>8,6 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	58	43
% CA	7,2 %	6,2 %
Zone ibérico-LATAM	69	61
% CA	10,7 %	10,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	32	19
% CA	6,2 %	4,2 %
Zone Inde & Moyen-Orient	39	6
% CA	15,3 %	11,5 %
Holdings	17	22
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>112</b>	<b>95</b>
<b>% CA</b>	<b>32,6 %</b>	<b>30,7 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>246</b>
<b>% CA</b>	<b>12,8 %</b>	<b>11,9 %</b>

\*\* sous IFRS 16

(1) Selon la nouvelle présentation de l'information sectorielle à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 ; cf. Annexe 3

#### ▪ Les activités core services & D.I.B.S.

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 215 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019 contre 151 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2018. Le taux de marge est en progression pour atteindre 9,7 % contre 8,6 % l'an passé. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> semestre 2019, le taux de marge demeure en hausse significative par rapport à l'an passé.

Cette progression s'explique principalement par la poursuite du redressement des taux de marges dans les zones EWAP et CEMEA. Les marges de la zone ibérico-LATAM, bien qu'en léger retrait en raison du coût de démarrage de nombreux nouveaux sites, restent à un niveau élevé.

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

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 58 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019 contre 43 millions d'euros à la même période l'an passé. Le taux de marge s'établit à 7,2 % contre 6,2 % l'an passé. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> semestre 2019, le taux de marge demeure en progression satisfaisante par rapport à l'an passé.

La montée en puissance de contrats récemment signés, concernant notamment les activités domestiques en Amérique du Nord et les solutions multilingues en Malaisie, a soutenu la progression des marges ce semestre.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme son objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2019.

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

### o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 69 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019 contre 61 millions d'euros l'an passé.

Le taux de marge est resté élevé, à 10,7 %, bien qu'en léger retrait hors application de la norme IFRS 16. 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.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme son objectif de maintenir ses marges sur la zone en 2019.

### o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Dans la zone Europe continentale & MEA, Teleperformance a poursuivi le redressement de sa rentabilité. Au cours du 1<sup>er</sup> semestre, l'EBITA courant s'est élevé à 32 millions d'euros contre 19 millions d'euros l'an dernier. Le taux de marge s'élève à 6,2 %. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> semestre 2019, il demeure en progression soutenue par rapport à l'an passé et bénéficie de :

- la poursuite d'une bonne croissance rentable des activités auprès de clients mondiaux 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 des activités francophones avec notamment le développement de solutions *nearshore*.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme son objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2019.

### o Zone Inde & Moyen-Orient

La zone Inde & Moyen-Orient a enregistré un EBITA courant de 39 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019 contre 6 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'établit ainsi à 15,3 %, en hausse par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2018 (11,5 %). Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> semestre 2019, il demeure en progression soutenue par rapport à l'an passé.

La marge bénéficie pleinement de la croissance rentable des activités de Teleperformance en Inde (TP India). Elle intègre également l'effet de la première consolidation des activités ex-Intelenet à haute valeur ajoutée au 1<sup>er</sup> semestre 2019.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 112 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019, soit un taux de marge de 32,6 %, en amélioration par rapport à l'an passé (30,7 %). Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> semestre 2019, le taux de marge est en hausse significative par rapport à l'an passé.

La rentabilité de LanguageLine Solutions demeure bien orientée au 1<sup>er</sup> semestre, tout comme celle de TLScontact qui profite pleinement du développement de services à valeur ajoutée pour le compte du gouvernement britannique.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme que les marges des activités « services spécialisés » devraient progresser en 2019.

---

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## **AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTAT**

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 255 millions d'euros contre 190 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 54 millions d'euros contre 41 millions d'euros l'an passé, la progression résultant de l'acquisition de la société Intelenet finalisée le 1<sup>er</sup> octobre 2018 ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 11 millions d'euros ;
- d'autres charges non récurrentes pour 5 millions d'euros, correspondant à la dernière tranche des coûts liés au changement d'identité visuelle du groupe opéré fin 2018 ;
- l'impact favorable de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> janvier 2019 pour 11 millions d'euros.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 47 millions d'euros, contre 19 millions d'euros l'an passé. Il intègre une charge de 21 millions d'euros liée à l'application de la norme IFRS 16.

La charge d'impôt s'est établie à 63 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 30,1 % contre 27,8 % l'année précédente du fait de la prise en compte des activités ex-Intelenet en Inde.

Le résultat net part du groupe s'élève à 145 millions d'euros, en progression de + 18,0 % par rapport à l'an passé. Il intègre un impact de - 7 millions d'euros lié à l'application de la norme IFRS 16. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 2,49 euros au 1<sup>er</sup> semestre 2019, contre 2,10 euros au 1<sup>er</sup> semestre 2018 ; il inclut un impact défavorable de 0,10 euro lié à l'application de la norme IFRS 16.

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

Le cash-flow après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 286 millions d'euros contre 209 millions d'euros l'an passé. La variation du BFR du groupe a généré un emploi de 13 millions d'euros ce semestre, contre une ressource de 28 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2018.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 101 millions d'euros (contre 81 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2018), soit 3,9 % du chiffre d'affaires, stable par rapport à l'an passé. Le maintien des investissements opérationnels à un niveau élevé reflète le dynamisme de la demande sur le marché où le groupe opère.

Le cash-flow net disponible s'est élevé à 172 millions d'euros contre 156 millions d'euros l'an passé.

Après décaissement des dividendes pour un montant de 111 millions d'euros, l'endettement net s'est élevé à 2 775 millions d'euros au 30 juin 2019. Il intègre un impact défavorable lié à l'application de la norme IFRS 16 de 688 millions d'euros.

Le groupe bénéficie d'une structure financière solide ainsi que de la renégociation des conditions de crédit (taux et covenants) opérées en 2018.

Le groupe confirme que la génération de cash-flow disponible devrait permettre 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, hors impact de l'application de la norme IFRS 16.

---

### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

### Extensions et ouvertures de nouveaux sites

Au 1<sup>er</sup> semestre 2019, 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 États-Unis ;
- dans la zone ibérico-LATAM : principalement en Colombie, au Portugal, puis en Espagne et en Argentine ;
- dans la zone Europe continentale & MEA : principalement en Grèce et en Turquie ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

Le groupe a également accru le nombre de postes de travail sur ses sites existants :

- dans la zone anglophone & Asie-Pacifique : aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Afrique du Sud ;
- dans la zone ibérico-LATAM : au Brésil, en République Dominicaine, au Mexique et au Salvador ;
- dans la zone Europe continentale & MEA : en Tunisie, en Turquie, en Russie, en Égypte et en Bosnie ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

Au total, 12 600 nouvelles stations de travail ont été créées au cours du semestre, en hausse significative par rapport à l'an passé.

## PERSPECTIVES

Teleperformance relève ses objectifs annuels 2019 :

- chiffre d'affaires à données comparables : croissance « supérieure ou égale à + 8,5 % », contre précédemment « supérieure ou égale à + 7 % » ;
- marge opérationnelle courante (EBITA courant) sur chiffre d'affaires : le groupe vise désormais un objectif de progression supérieure ou égale à 20 points de base, hors impact positif de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le groupe demeure 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

Ce communiqué de presse contient des informations à caractère prévisionnel. Ces informations, établies sur la base des estimations actuelles de la Direction générale du groupe, restent subordonnées à de nombreux facteurs et incertitudes qui pourraient conduire à ce que les chiffres qui seront constatés diffèrent significativement de ceux présentés à titre prévisionnel. Pour une description plus détaillée de ces risques et incertitudes, il convient notamment de se référer au document de référence annuel de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

## CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Une conférence téléphonique et un webcast auront lieu ce jour à 18h30 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant :

<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/webcastlist.aspx?eid=157&lngid=en>

Le rapport financier semestriel et le support de présentation seront disponibles après la conférence téléphonique sur le site <http://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr> dans l'espace suivant :

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

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Digital Day (journée investisseurs) : 16 - 17 octobre 2019

Publication du chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2019 : 4 novembre 2019

## 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 (5 256 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.teleperformance.com](http://www.teleperformance.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](mailto:investor@teleperformance.com)

### MEDIA

#### Europe

Simon Zaks – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[kallouis@image7.fr](mailto:kallouis@image7.fr) / [szaks@image7.fr](mailto:szaks@image7.fr)

### MEDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

---

### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)

- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## ANNEXES

### **ANNEXE 1 – APPLICATION DE LA NORME IFRS 16 CONTRAT DE LOCATION DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019**

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2019 ont été arrêtés selon les mêmes principes que ceux au 30 juin 2018, à l'exception de la norme IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location et qui a été appliquée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le groupe ayant appliqué cette norme selon la méthode rétrospective simplifiée, les comptes des exercices précédents ne sont pas retraités.

En application de la norme IFRS 16, tous les contrats de location sont désormais reconnus au bilan et calculés en actualisant les flux futurs de loyers prévus aux contrats de location. Cela donne lieu à la constatation à l'actif d'une immobilisation avec pour contrepartie un passif financier.

L'actif « droit d'utilisation » est amorti de manière linéaire sur la durée de vie estimée du contrat et la dette de location est augmentée de la charge d'intérêts et diminuée du montant des loyers décaissés.

**ANNEXE 2 – CHIFFRE D’AFFAIRES PAR ACTIVITÉ TRIMESTRIEL ET SEMESTRIEL 2019**

En millions d'euros	S1 2019	S1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>2 221</b>	<b>1 761</b>	<b>+ 11,4 %</b>	<b>+ 26,1 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	801	695	+ 4,4 %	+ 15,3 %
Zone ibérico-LATAM	645	563	+ 16,1 %	+ 14,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	519	454	+ 14,5 %	+ 14,3 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	255	48	+ 32,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>344</b>	<b>309</b>	<b>+ 5,0 %</b>	<b>+ 11,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 564</b>	<b>2 070</b>	<b>+ 10,4 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>507</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T2 2019	T2 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 115</b>	<b>884</b>	<b>+ 11,8 %</b>	<b>+ 26,2 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	401	345	+ 6,1 %	+ 16,1 %
Zone ibérico-LATAM	329	288	+ 16,2 %	+ 14,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	257	225	+ 13,8 %	+ 14,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	129	26	+ 23,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>178</b>	<b>160</b>	<b>+ 6,3 %</b>	<b>+ 11,2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 293</b>	<b>1 044</b>	<b>+ 10,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>272</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T1 2019	T1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 105</b>	<b>877</b>	<b>+ 11,1 %</b>	<b>+ 26,0 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	400	349	+ 2,8 %	+ 14,5 %
Zone ibérico-LATAM	316	275	+ 16,1 %	+ 14,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	263	229	+ 15,1 %	+ 14,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	126	23	+ 42,5 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>166</b>	<b>149</b>	<b>+ 3,7 %</b>	<b>+ 11,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 271</b>	<b>1 026</b>	<b>+ 9,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>235</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

\*\*activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

## ANNEXE 3 – PRÉSENTATION DE L'INFORMATION SECTORIELLE

### Préambule : nouvelle présentation de l'organisation par zone géographique

Teleperformance a adopté depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 une nouvelle organisation de ses zones géographiques à la suite de l'acquisition en octobre 2018 de la société Intelenet. Cela a conduit à la création d'une nouvelle zone géographique, Inde et Moyen-Orient, et à la modification de l'information sectorielle du groupe.

### Synthèse des reclassements entre nouvelle et ancienne présentation de l'information sectorielle

Ancienne présentation par activité	Entités supprimées (-) vs. ancienne présentation	Entités rajoutées (+) vs. ancienne présentation	Nouvelle présentation par activité
<b>CORE SERVICES</b> Anglophone & Asie-Pacifique  Ibérico-LATAM Europe continentale & MEA  <b>INTELENET</b>	TP India    INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK INTELENET Guatemala INTELENET Poland	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK  INTELENET Guatemala INTELENET Poland  TP India PRAXIDIA*	<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.</b> Anglophone & Asie-Pacifique  Ibérico-LATAM Europe continentale & MEA  Inde & Moyen-Orient
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	PRAXIDIA*		<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>

\* Praxidia a été rapprochée des activités Knowledge Services d'Intelenet basées en Inde

Par ailleurs, à la suite de l'acquisition d'Intelenet et la mise en œuvre de la stratégie de déploiement de ses expertises digitales à l'ensemble du groupe, les solutions « digitales » de Teleperformance sont désormais identifiées au sein de chacune des quatre zones géographiques des activités *core services* sous l'appellation D.I.B.S. (*Digital Integrated Business Solutions*).

Outre les activités de la zone Inde et Moyen-Orient, D.I.B.S. regroupe les activités de gestion de procédures métier ainsi que les solutions e-mail, chat et celles dédiées aux réseaux sociaux (modération de contenu) du groupe.

Cette présentation de l'information sectorielle reflète la nouvelle organisation du groupe mise en œuvre pour tenir compte de la montée en gamme des solutions et de la digitalisation de l'offre de Teleperformance visant à répondre toujours plus efficacement aux besoins des clients dans leur développement et leur transformation digitale.

**Répartition du chiffre d'affaires 2018 par trimestre et semestre par activité selon la nouvelle présentation**

	T1	T2	S1	T3	T4	S2	FY 2018
<i>En millions d'euros</i>							
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>877</b>	<b>884</b>	<b>1 761</b>	<b>919</b>	<b>1 135</b>	<b>2 054</b>	<b>3 815</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	349	345	694	369	434	803	1 498
Zone ibérico-LATAM	275	288	563	285	309	594	1 157
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	229	225	454	237	272	509	963
Zone Inde & Moyen-Orient**	23	26	49	27	121	148	197
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>149</b>	<b>160</b>	<b>309</b>	<b>157</b>	<b>160</b>	<b>317</b>	<b>626</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 026</b>	<b>1 044</b>	<b>2 070</b>	<b>1 076</b>	<b>1 295</b>	<b>2 371</b>	<b>4 441</b>
<b>*dont D.I.B.S.</b>	<b>NA</b>						

\*\* activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

## ANNEXE 4 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	S1 2019	S1 2018
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>2 564</b>	<b>2 070</b>
Autres produits de l'activité	2	3
Charges de personnel	-1 696	-1 387
Charges externes	-353	-353
Impôts et taxes	-12	-10
Dotations aux amortissements	-93	-77
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-54	-41
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-85	
Perte de valeur des goodwill	-2	
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-11	-12
Autres produits (charges) d'exploitation	-5	-3
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>255</b>	<b>190</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	2	2
Coût de l'endettement financier brut	-28	-27
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-21	
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-47</b>	<b>-25</b>
Autres produits (charges) financiers	0	6
<b>Résultat financier</b>	<b>-47</b>	<b>-19</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>208</b>	<b>171</b>
Impôts sur les résultats	-63	-48
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>145</b>	<b>123</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>145</b>	<b>123</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>2.51</b>	<b>2.14</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>2.49</b>	<b>2.10</b>

**Information :**

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

**BILAN CONSOLIDÉ**

en millions d'euros

<b>ACTIF</b>	<b>30.06.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	2 325	2 304
Autres immobilisations incorporelles	1 187	1 231
Droit d'utilisation des actifs loués	658	
Autres immobilisations corporelles	506	497
Actifs financiers	56	59
Impôts différés	16	35
<b>Total actifs non courants</b>	<b>4 748</b>	<b>4 126</b>
<b>Actifs courants</b>		
Actifs impôts exigibles	177	175
Clients	1 079	1 048
Autres actifs courants	181	147
Autres actifs financiers	64	56
Trésorerie et équivalents de trésorerie	408	336
<b>Total actifs courants</b>	<b>1 909</b>	<b>1 762</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>6 657</b>	<b>5 888</b>
<b>PASSIF</b>	<b>30.06.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	146	144
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-14	-58
Autres réserves groupe	1 577	1 556
<b>Capitaux propres part du groupe</b>	<b>2 284</b>	<b>2 217</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	1	8
<b>Total capitaux propres</b>	<b>2 285</b>	<b>2 225</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	24	22
Obligations liées aux contrats de location	537	
Autres passifs financiers	2 173	2 224
Impôts différés	289	306
<b>Total passifs non courants</b>	<b>3 023</b>	<b>2 552</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	35	90
Dettes d'impôts	160	130
Fournisseurs	163	147
Autres passifs courants	518	531
Obligations liées aux contrats de location	151	
Autres passifs financiers	322	213
<b>Total passifs courants</b>	<b>1 349</b>	<b>1 111</b>
<b>TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES</b>	<b>6 657</b>	<b>5 888</b>

**Information :**

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	S1 2019	S1 2018
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle</b>		
Résultat net après impôt - Part du groupe	145	123
Résultat participation ne conférant pas le contrôle		
Charges (produits) d'impôts comptabilisées	63	48
Charges d'intérêts financiers nets	23	16
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	21	
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	242	123
Impôt décaissé	-87	-81
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>407</b>	<b>229</b>
<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>	<b>-13</b>	<b>28</b>
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>394</b>	<b>257</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-101	-82
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	0	1
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-101</b>	<b>-81</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-9	3
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-24	-14
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-111	-107
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires		-5
Intérêts financiers versés/reçus	-20	-20
Décassements relatifs aux actifs loués	-101	
Augmentation des dettes financières	899	798
Remboursement des dettes financières	-845	-758
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-211</b>	<b>-103</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>82</b>	<b>73</b>
<i>Incidence des variations de change et reclassements</i>	-14	-19
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>333</b>	<b>283</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>401</b>	<b>337</b>

Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## ANNEXE 5 – 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).

<b>Chiffre d'affaires S1 2018</b>	<b>2 070</b>
Effet de change	48
Chiffre d'affaires à taux de change constants	2 118
Croissance à données comparables	220
Effet de périmètre	226
<b>Chiffre d'affaires S1 2019</b>	<b>2 564</b>

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

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

	<b>S1 2019</b>	S1 2018
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>255</b>	<b>190</b>
Dotations aux amortissements	93	77
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	85	NA
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	54	41
Perte de valeur de goodwill	2	0
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	11	12
Autres produits (charges) d'exploitation	5	3
<b>EBITDA courant</b>	<b>505</b>	<b>323</b>

### 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).

	<b>S1 2019</b>	S1 2018
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>255</b>	<b>190</b>
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	54	41
Perte de valeur de goodwill	2	0
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	11	12
Autres produits (charges) d'exploitation	5	3
<b>EBITA courant</b>	<b>327</b>	<b>246</b>

### Autres éléments non récurrents :

Éléments inhabituels quant à leur survenance ou leur montant incluant notamment certaines plus et moins-

#### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

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 – décaissements relatifs aux actifs loués – intérêts financiers versés/reçus.

	S1 2019	S1 2018
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>394</b>	<b>257</b>
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-101	-82
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	0	1
Décaissements relatifs aux actifs loués	-101	NA
Intérêts financiers versés/reçus	-20	-20
<b>Cash-flow net disponible</b>	<b>172</b>	<b>156</b>

### Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	30.06.2019	31.12.2018
<b>Passifs non courants*</b>		
Passifs financiers	2 173	2 224
<b>Passifs courants*</b>		
Passifs financiers	322	213
<b>Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)</b>	<b>688</b>	<b>NA</b>
<b>Trésorerie et équivalents</b>	<b>-408</b>	<b>-336</b>
<b>Endettement net ou dette nette</b>	<b>2 775</b>	<b>2 101</b>

\* Hors obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)

### 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.

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)