

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats du 1^{er} semestre 2020

- Bonne progression des activités au 1^{er} semestre, en croissance organique* de + 5 %
- Adaptation rapide face à la crise : protection des employés, poursuite de l'activité et solidité financière
- Accélération de la croissance des activités en juin, annonçant des perspectives solides au second semestre
- Objectifs 2020 : croissance organique* de l'ordre de + 6 % et taux de marge opérationnelle** d'au moins 12,5 %

PARIS, le 29 juillet 2020 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés du groupe pour le 1^{er} semestre 2020 clôturés au 30 juin 2020. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats semestriels.

Très bonne résilience des résultats financiers au S1 2020

- Chiffre d'affaires (CA) : S1 2020 : 2 660 millions d'euros, + 5,0 % à données comparables*, + 3,7 % à données publiées
Q2 2020 : 1 307 millions d'euros, + 3,8 % à données comparables*, + 1,1 % à données publiées
- EBITA courant : 253 millions d'euros, soit un taux de marge sur CA de 9,5 %
- Résultat net part du groupe : 63 millions d'euros
- Cash-flow net disponible : 192 millions d'euros, + 11,6 % vs. S1 2019

Transformation agile pour surmonter la crise sanitaire mondiale

- Trois priorités : protection des employés, poursuite de l'activité, et solidité financière
- Un engagement fort envers les collaborateurs, en particulier durant la crise, reflété depuis le début de l'année par le renouvellement ou l'obtention dans 17 pays d'une certification *Best Employer*
- Plus de 80 % des collaborateurs actifs de Teleperformance travaillent à domicile à fin juin, soit près de 220 000 personnes contre moins de 10 000 avant la crise sanitaire
- Une agilité pendant la crise pour assurer la continuité des opérations saluée par tous les clients du groupe
- Déploiement de nouvelles solutions digitales incluant TP Cloud Campus, une solution *cloud* intégrée de travail à domicile unique dans le domaine de l'expérience client
- Poursuite du développement des capacités du groupe au niveau mondial, avec la création au 1^{er} semestre d'environ 9 000 stations de travail
- Plus de 1,5 milliard d'euros de liquidités disponibles

Perspectives 2020

- Forte dynamique commerciale : croissance plus dynamique attendue au S2 2020, vs. S1 2020
- Croissance du chiffre d'affaires annuel de l'ordre de + 6 % à données comparables*
- Taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'au moins 12,5 %

Objectifs financiers 2022

- Chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros en 2022, incluant des acquisitions dans les services à forte valeur ajoutée
- Croissance moyenne à données comparables* supérieure ou égale à + 6 % par an sur la période 2020-2022
- Taux de marge d'EBITA d'environ 14,5 % en 2022

* à périmètre et changes constants

** taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « **Nous avons réalisé un premier semestre très solide avec une croissance organique de nos activités de + 5 % et une rentabilité opérationnelle satisfaisante, et ce malgré le plein effet du Covid-19 au 2^{ème} trimestre. Cette performance résulte de l'agilité du groupe à faire face à cette crise inédite avec notamment le déploiement de plus de 200 000 stations de travail à domicile en moins de deux mois. Cette transformation a non seulement permis de protéger les collaborateurs et les emplois mais a également renforcé le modèle de développement du groupe en assurant la continuité des activités auprès des clients, nouveaux et existants.**

Les activités core services & D.I.B.S., qui représentent près de 90 % de nos activités, n'ont ainsi jamais cessé de croître, même au plus fort de la crise où une partie de nos sites étaient fermés, notamment en Tunisie, en Inde et aux Philippines. Seule l'activité de gestion des demandes de visas de TLScontact s'est interrompue en raison des mesures de restriction des déplacements mises en place partout dans le monde.

Cette crise nous a donné l'occasion de renforcer notre proximité avec nos partenaires. Nous sommes fiers qu'un grand nombre d'entreprises et de gouvernements aient reconnu la qualité de notre soutien et de notre accompagnement durant la crise, et notamment notre capacité à déployer rapidement des solutions digitales et de télétravail à l'échelle mondiale. Les nombreuses certifications Great Place to Work[®] remportées et renouvelées depuis le début de l'année confirment également la reconnaissance de notre engagement permanent envers nos collaborateurs ainsi que de la qualité de nos programmes de formation, de nos outils de développement professionnel et de notre environnement de travail. Nous sommes attachés à notre responsabilité sociétale, et ces certifications en constituent un témoignage concret : aujourd'hui, sur les cinq continents, plus de 70 % des employés de Teleperformance exercent leur activité dans une filiale qui a été spécifiquement distinguée pour son environnement de travail.

En cette période de redémarrage progressif mais fragile des économies dans le monde, nous sommes toujours bien positionnés en tant que leader mondial présent dans 80 pays pour gagner des parts de marché. Nous poursuivons notre développement commercial sur le marché mondial de l'expérience client qui reste dynamique. Forts d'un premier semestre en croissance, et grâce à la formidable énergie de tous nos collaborateurs demeurée intacte pendant la crise, nous sommes confiants pour réaliser un second semestre plus dynamique. Nous publions de nouveau des objectifs pour l'année et ajustons nos objectifs à trois ans, sous le signe de la croissance rentable et durable. »

CHIFFRES CLÉS

En millions d'euros	S1 2020	S1 2019
	€1=US\$ 1,10	€1=US\$ 1,13
Chiffre d'affaires	2 660	2 564
	Variation publiée	+ 3,7 %
	Variation à données comparables	+ 5,0 %
EBITDA courant	450	505
% CA	16,9 %	19,7 %
EBITA courant	253	327
% CA	9,5 %	12,8 %
Résultat opérationnel (EBIT)	154	255
Résultat net - Part du groupe	63	145
Résultat net dilué par action (euros)	1,08	2,49
Cash-flow net disponible	192	172

ACTIVITÉ DU 1^{ER} SEMESTRE ET DU 2^{ÈME} TRIMESTRE 2020

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2020 s'est élevé à 2 660 millions d'euros, soit une progression de + 5,0 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 3,7 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change est défavorable (- 31 millions d'euros), provenant essentiellement de la dépréciation par rapport à l'euro des principales devises d'Amérique latine ainsi que de la roupie indienne, et ce malgré l'effet positif de l'appréciation du dollar US.

L'évolution mensuelle du chiffre d'affaires sur le semestre a suivi une courbe en « V », avec comme point d'inflexion le mois d'avril au plus fort de la crise sanitaire. Après deux mois et demi de croissance supérieure à + 7 % à données comparables, la crise liée au Covid-19 a créé une cassure à partir de la mi-mars, dont l'ampleur a été variable selon les pays (selon les mesures de confinement mises en place) et les secteurs clients. L'activité du groupe a été en baisse modérée en avril, en raison essentiellement du quasi-arrêt des activités de gestion des demandes de visas de TLScontact (services spécialisés). Les performances se sont ensuite améliorées progressivement en mai et ont retrouvé un rythme de croissance élevé en juin.

Le chiffre d'affaires du 2^{ème} trimestre 2020 s'est élevé à 1 307 millions d'euros, en croissance de + 3,8 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière. À données publiées, le chiffre d'affaires progresse de + 1,1 %, incluant un effet de change défavorable lié à la dépréciation par rapport à l'euro des principales devises d'Amérique latine ainsi que de la roupie indienne, et ce malgré l'effet positif de l'appréciation du dollar US.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ⁽¹⁾

En millions d'euros	S1 2020	S1 2019	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	2 344	2 221	+ 7,3 %	+ 5,6 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	856	801	+ 4,8 %	+ 6,9 %
Zone ibérico-LATAM	711	645	+ 18,5 %	+ 10,2 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	562	519	+ 8,3 %	+ 8,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	215	255	- 13,3 %	- 15,5 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	316	344	- 9,7 %	- 8,1 %
TOTAL	2 660	2 564	+ 5,0 %	+ 3,7 %

En millions d'euros	T2 2020	T2 2019	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 165	1 115	+ 7,9 %	+ 4,5 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	425	401	+ 4,9 %	+ 6,0 %
Zone ibérico-LATAM	355	329	+ 18,8 %	+ 7,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	288	257	+ 12,9 %	+ 12,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	97	129	- 19,8 %	- 24,3 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	142	178	- 21,0 %	- 20,2 %
TOTAL	1 307	1 293	+ 3,8 %	+ 1,1 %

* Digital Integrated Business Services

** Activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

▪ 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^{er} semestre 2020 a atteint 2 344 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 7,3 % par rapport à l'an passé, supérieure aux objectifs financiers annuels initiaux de + 7,0 % en dépit du pic de la crise du Covid-19 entre le 15 mars et le 30 mai. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance limitée à + 5,6 %, en raison principalement de la dépréciation des devises d'Amérique latine et de la roupie indienne par rapport à l'euro, et ce malgré l'effet positif de l'appréciation du dollar US.

La croissance à données comparables s'est nettement dégradée à partir de mars sur l'ensemble des zones en raison de la pandémie de Covid-19. En mars et avril, la croissance du chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* est néanmoins restée positive, bien que limitée par rapport à l'an dernier. Elle s'est ensuite progressivement améliorée pour culminer en juin, tirée par la montée en puissance de contrats gagnés récemment et le démarrage de nouveaux contrats signés pendant la crise.

Par régions, la performance a été contrastée : la zone ibérico-LATAM a été la plus dynamique alors que l'activité de la zone Inde et Moyen-Orient a été en recul significatif, particulièrement marquée par les fermetures de certains sites liées aux décisions de confinement de la population.

○ Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Au 1^{er} semestre 2020, le chiffre d'affaires s'est élevé à 856 millions d'euros, en croissance de + 4,8 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 6,9 %, incluant un effet de change favorable lié notamment à l'appréciation par rapport à l'euro du dollar US.

Au 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 4,9 % à données comparables, malgré une stabilité en avril en raison des impacts du Covid-19 sur les activités nord-américaines. Le mois de juin a été particulièrement dynamique sur la zone.

En Amérique du Nord, la crise sanitaire mondiale a notamment pesé sur les secteurs du voyage et du tourisme. Cependant, les secteurs de la santé, de l'internet et de l'automobile ont bénéficié de la montée en puissance rapide de contrats récemment signés.

En Asie, l'activité a retrouvé un rythme soutenu depuis la levée des mesures sanitaires les plus strictes en Chine en mars. La Malaisie affiche une très forte croissance tout au long du semestre, grâce notamment à la contribution de contrats récemment signés dans le secteur des médias sociaux. Enfin, le Japon, où les activités ont démarré en 2019, se développe rapidement, avec notamment des nouveaux contrats remportés dans les secteurs de l'électronique grand public et du divertissement en ligne.

Les activités au Royaume-Uni progressent rapidement tout au long du semestre, soutenues notamment par le déploiement des services d'assistance sur le Covid-19 auprès du gouvernement. Les secteurs de la construction et de l'automobile montent par ailleurs en puissance.

○ Zone ibérico-LATAM

Au cours du 1^{er} semestre 2020, le chiffre d'affaires s'est élevé à 711 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 18,5 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 10,2 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du réal brésilien, du peso colombien, du peso argentin et du peso mexicain par rapport à l'euro.

Sur le 2^{ème} trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 18,8 % à données comparables, confirmant la tendance positive du 1^{er} trimestre en dépit de la progression rapide du Covid-19 dans la région. L'accélération de la croissance a culminé en juin, portée par de nouveaux contrats gagnés pour la plupart dans l'économie digitale.

La mise en place rapide dans cette région de solutions de télétravail pour répondre à la demande soutenue des clients a permis aux activités de réaliser une croissance à deux chiffres tout au long du semestre.

La Colombie, le Brésil et les activités *nearshore* au Mexique sont les principaux moteurs de cette performance. En termes de secteurs clients, les services financiers, le e-commerce et le secteur du divertissement en ligne ont été en bonne croissance. Le secteur de l'automobile progresse rapidement.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Au 1^{er} semestre, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 8,3 % à données comparables par rapport à l'an passé, une performance nettement supérieure au marché, pour atteindre un chiffre d'affaires de 562 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 8,1 %. Au 2^{ème} trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 12,9 % à données comparables, avec notamment une progression significative en juin grâce à de nouveaux contrats.

L'impact du Covid-19 sur les activités de la zone est, dans l'ensemble, moins brutal que dans d'autres régions du groupe. Cela résulte de situations très contrastées d'un pays à l'autre et d'un secteur à l'autre. L'activité dans les pays où les mesures de confinement les plus strictes ont été instaurées, tels que l'Italie, la France ou la Tunisie, a été en retrait significatif entre mars et mai.

Dans d'autres pays, les activités du groupe ont affiché des progressions régulières reposant sur une activité commerciale satisfaisante auprès de clients multinationaux, particulièrement dans les secteurs du divertissement en ligne et du e-commerce. C'est le cas en Grèce (plateformes multilingues), en Scandinavie (Suède et Danemark), en Allemagne (activités *offshore* notamment), ainsi qu'en Turquie, Égypte et Russie, où le groupe a ouvert récemment de nouveaux sites.

L'activité aux Pays-Bas a également été dynamique, avec notamment le déploiement des services d'assistance sur le Covid-19 auprès du gouvernement.

o Zone Inde & Moyen-Orient

Au 1^{er} semestre 2020, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 215 millions d'euros, en recul de - 13,3 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de - 15,5 % à données publiées, la différence s'expliquant par un effet de change négatif lié à la dépréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro. Sur le 2^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires est en retrait de - 19,8 % à données comparables.

Ce retrait significatif des activités depuis mars résulte principalement des mesures drastiques de confinement en Inde, dont certaines perdurent. De nombreuses fermetures de sites ont notamment pesé sur la croissance dans les secteurs des services financiers et des transports, malgré le développement de solutions de télétravail pour répondre à la demande des clients.

Les arrêts de contrats moins rentables dans les activités domestiques en Inde commencés en fin d'année 2019 ont augmenté au cours du 1^{er} semestre dans le contexte de pandémie.

▪ Les activités « services spécialisés »

Au 1^{er} semestre 2020, le chiffre d'affaires s'est élevé à 316 millions d'euros, en retrait de - 9,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et - 8,1 % à données publiées, en raison de l'appréciation du dollar US par rapport à l'euro. Au 2^{ème} trimestre, les activités sont en repli de - 21,0 % à données comparables.

Ce recul s'explique essentiellement par le quasi-arrêt des activités de TLScontakt depuis avril dans un contexte de restriction des déplacements et de fermeture des frontières, alors que LanguageLine Solutions surmontait l'impact de la crise sanitaire dans le domaine de la santé (report d'un grand nombre d'actes médicaux non essentiels au plus fort de la crise), avec un retour à une forte croissance en juin.

Les activités de LanguageLine Solutions ont été particulièrement résilientes pendant la crise en raison d'une offre de services reposant sur 11 000 interprètes travaillant à domicile, assurant la bonne poursuite de l'activité sans rupture de moyens.

Le chiffre d'affaires des activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord est en retrait ce semestre par rapport à la même période de l'exercice précédent.

RÉSULTATS DU 1^{ER} SEMESTRE 2020

L'EBITDA courant s'est élevé à 450 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020, en retrait de - 10,8 % par rapport à la même période l'an passé.

L'EBITA courant a atteint 253 millions d'euros contre 327 millions d'euros l'an passé, soit un retrait de - 22,8 %. Le taux de marge s'est élevé à 9,5 % au 1^{er} semestre 2020 contre 12,8 % l'an passé. Cela s'explique principalement par l'arrêt quasi total des activités de TLScontact dans les services spécialisés depuis avril, ainsi que par l'impact des mesures de confinement des populations occasionnant de nombreuses fermetures de sites, notamment en Inde, aux Philippines et en Tunisie, sur les activités *core services & D.I.B.S.* du groupe.

RÉSULTAT PAR ACTIVITÉ ⁽¹⁾

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

	S1 2020	S1 2019
<i>En millions d'euros</i>		
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	171	215
% CA	7,3 %	9,7 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	44	58
% CA	5,1 %	7,2 %
Zone ibérico-LATAM	62	69
% CA	8,7 %	10,7 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	22	32
% CA	3,8 %	6,2 %
Zone Inde & Moyen-Orient	18	39
% CA	8,4 %	15,3 %
Holdings	25	17
SERVICES SPÉCIALISÉS	82	112
% CA	26,1 %	32,6 %
TOTAL	253	327
% CA	9,5 %	12,8 %

* Digital Integrated Business Services

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

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 171 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020 contre 215 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019. La rentabilité est en recul au 1^{er} semestre avec un taux de marge de 7,3 % contre 9,7 % l'an passé.

Ce retrait résulte essentiellement de l'impact des décisions de confinement des populations mises en place dans de nombreux pays, notamment en Inde, aux Philippines et en Tunisie, ainsi que du coût de la mise en place rapide dans un environnement difficile d'un modèle de travail à domicile pour la plupart des agents.

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

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 44 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020 contre 58 millions d'euros à la même période l'an passé. Le taux de marge s'établit à 5,1 % contre 7,2 % l'an passé.

Dans la zone anglophone, la rentabilité a été affectée par les décisions de confinement, notamment aux Philippines. En Asie-Pacifique, la rentabilité continue de s'améliorer grâce à la forte croissance rentable des activités en Malaisie, où le

secteur des centres de contacts n'est pas soumis au confinement, et le retour à une croissance soutenue en Chine depuis mars à la suite de la levée des mesures sanitaires les plus strictes.

o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 62 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020 contre 69 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge est ressorti à 8,7 % contre 10,7 % l'an passé.

La rentabilité est en recul dans la plupart des pays de la région, essentiellement en raison du coût de la mise en place de solutions de télétravail dans la plupart des pays et du coût de démarrage de nombreux nouveaux contrats. En Colombie, la rentabilité demeure néanmoins élevée et résiliente grâce au développement très dynamique des activités, essentiellement dans l'économie digitale.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Au cours du 1^{er} semestre, l'EBITA courant de la zone Europe continentale & MEA s'est élevé à 22 millions d'euros contre 32 millions d'euros l'an dernier, soit un taux de marge de 3,8 % contre 6,2 % l'an passé.

La baisse marquée de la rentabilité de la région résulte essentiellement de l'impact des mesures de confinement les plus strictes dans les activités francophones - en Tunisie et, dans une moindre mesure, en France - ainsi que des coûts de transformation en faveur du travail à domicile. Cet impact a été en partie compensé par la progression de la rentabilité dans des pays comme l'Allemagne, notamment sur les activités *nearshore*, le Benelux et l'Albanie.

o Zone Inde & Moyen-Orient

La zone Inde & Moyen-Orient a enregistré un EBITA courant de 18 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020 contre 39 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'est ainsi établi à 8,4 %, contre 15,3 % au 1^{er} semestre 2019.

Les nombreuses fermetures de sites résultant de la mise en place de mesures fortes de confinement en Inde ont pesé très négativement sur la rentabilité des activités dans la région. Les contrats internationaux *offshore* ont été prioritaires dans la mise en place progressive des solutions de travail à domicile.

▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 82 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020, soit un taux de marge de 26,1 %, en retrait par rapport à l'an passé (32,6 %).

La rentabilité de TLScontact s'est très nettement dégradée au cours de ce 1^{er} semestre en raison de l'arrêt brutal des activités de gestion des demandes de visas au cours du mois de mars, et ce en dépit des mesures de réduction de coûts mises en place très rapidement pour limiter cet impact.

L'EBITA de LanguageLine Solutions a continué de progresser au 1^{er} semestre 2020 et son taux de marge est resté à un niveau élevé. La rentabilité de LanguageLine Solutions a été particulièrement résiliente pendant la crise en raison de l'offre de services de la société reposant sur 11 000 interprètes travaillant déjà à domicile avant la pandémie, assurant la bonne poursuite de l'activité sans rupture de moyens.

AUTRES ÉLÉMENTS DU COMPTE DE RÉSULTAT

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 154 millions d'euros contre 255 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 54 millions d'euros, stable par rapport à l'an passé ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 10 millions d'euros ;
- d'autres charges comptables non récurrentes pour 34 millions d'euros, correspondant à des pertes de valeur de goodwill liées essentiellement aux activités francophones.

Il inclut par ailleurs en charges externes des dépenses engendrées par la crise sanitaire liées à la mise en place de mesures de protection des collaborateurs et au développement du télétravail pour 22 millions d'euros, ainsi que des dépréciations de créances concernant certains clients en redressement judiciaire pour environ 10 millions d'euros. Le groupe a bénéficié en revanche de réductions de loyers pour 3 millions d'euros et de diverses mesures de soutien gouvernementales pour 4 millions d'euros.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 50 millions d'euros, contre 47 millions d'euros l'an passé. Le coût de l'endettement financier hors IFRS 16 est néanmoins en recul.

La charge d'impôt s'est établie à 41 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 39,5 % contre 30,1 % l'année précédente du fait des pertes de valeur de goodwill.

Le résultat net part du groupe s'élève à 63 millions d'euros contre 145 millions d'euros l'an passé. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 1,08 euro au 1^{er} semestre 2020, contre 2,48 euros au 1^{er} semestre 2019.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow net disponible après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 192 millions d'euros contre 172 millions d'euros l'an passé, soit une hausse de + 11,6 % et ce malgré l'effet négatif de la crise sanitaire sur les comptes semestriels.

La variation du BFR du groupe a généré une ressource de 80 millions d'euros ce semestre, contre un emploi de 13 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019. Cette évolution résulte notamment d'une attention portée tout au long du semestre aux encours clients, ainsi que du décalage de paiement de certaines charges fiscales.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 120 millions d'euros, soit 4,5 % du chiffre d'affaires, contre 101 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019 (3,9 % du CA). Hors impact des investissements réalisés pour déployer les solutions de travail à domicile durant la crise sanitaire, les investissements opérationnels sont en légère baisse. Le maintien des investissements opérationnels à un niveau élevé reflète le dynamisme de la demande sur le marché où le groupe opère.

Après mise en paiement des dividendes pour un montant de 141 millions d'euros, l'endettement net s'est élevé à 2 535 millions d'euros au 30 juin 2020.

Le groupe dispose aujourd'hui de plus de 1,5 milliard d'euros, trésorerie incluse, pour faire face aux aléas de la crise. Teleperformance a notamment sécurisé en avril une ligne de crédit supplémentaire pour 655 millions d'euros.

La solidité financière du groupe a été saluée par l'agence de rating S&P qui a confirmé le 14 avril 2020 la note de crédit BBB-, *Investment Grade*, avec perspective stable, de Teleperformance. Cette confirmation permet au groupe de garder sa capacité de diversifier ses sources de financement dans les meilleures conditions.

DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE

▪ **Une organisation solide et agile**

Une organisation interne dédiée et dirigée par le directeur général de Teleperformance et son comité exécutif, en relation étroite avec son conseil d'administration, a été mise en place au début de la crise pour suivre l'évolution de l'épidémie et son impact sur les activités du groupe ainsi que l'exécution des mesures opérationnelles pour combattre le virus. Elle repose sur un comité de direction élargi à 35 *top managers*, une *task force* globale, le *Crisis Transformation Committee* (CTC), regroupant les 100 managers clefs du groupe de moins de 45 ans, et les responsables pays. Cette organisation a aujourd'hui comme objectif de poursuivre la transformation du groupe à partir d'un modèle de création de valeur renforcé par la crise.

▪ Développement réussi des solutions de travail à domicile

Le développement rapide et à grande échelle du travail à domicile qui représente désormais près de 220 000 salariés, soit environ 80 % des effectifs actifs, a été l'une des principales réponses du groupe pour protéger ses salariés. Ce déploiement a permis d'accroître significativement les espaces entre collaborateurs restant sur site et de respecter ainsi les normes de distanciation sociale. Cette transformation a été rendue possible grâce à la forte proximité avec les clients du groupe : 90 % d'entre eux sont aujourd'hui servis avec des solutions de travail à domicile.

Le groupe a l'ambition de maintenir à terme plus de 50 % des effectifs opérationnels en télétravail, avec le développement de TP Cloud Campus, sa nouvelle solution *cloud* de campus international.

Lancé fin 2019 au Portugal, TP Cloud Campus est un modèle de travail optimisé reposant sur des équipes virtuelles, mondiales et connectées, permettant d'améliorer l'expérience client et les performances opérationnelles, ainsi que le bien-être et l'engagement des collaborateurs. Cette nouvelle solution dans le *cloud* est à la fois unique et flexible et repose sur les outils propriétaires TAP™ (Technology, Analytics, Process) de Teleperformance et d'autres technologies très avancées. TP Cloud Campus convient à tous les secteurs, tous les marchés et tous les programmes.

▪ Reconnaissance d'un engagement fort envers les collaborateurs du groupe

Le groupe est une référence mondiale en matière d'environnement de travail. Les opérations de Teleperformance sont actuellement reconnues dans 23 pays par des instituts tiers distinguant les employeurs de référence au niveau mondial : l'Albanie, l'Allemagne, l'Arabie Saoudite, l'Argentine, le Brésil, la Chine, la Colombie, le Costa Rica, les Émirats arabes unis, l'Espagne, la Grèce, l'Inde, le Kosovo, le Liban, Madagascar, la Malaisie, le Maroc, le Mexique, les Philippines, le Portugal, la République dominicaine, le Salvador et la Tunisie. Au total, plus de 70 % des salariés du groupe travaillent aujourd'hui dans une filiale certifiée *Best Employer*. Depuis le 1^{er} janvier 2020, Teleperformance a renouvelé ou obtenu ces certifications dans 17 pays, confirmant son engagement constant pendant et après la crise envers ses collaborateurs.

▪ Développement de nouveaux postes de travail

Au 1^{er} semestre 2020, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial avec la création d'environ 9 000 nouvelles stations de travail.

Nouveaux postes de travail sur de nouveaux sites :

- dans la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) : aux États-Unis ;
- dans la zone ibérico-LATAM : au Brésil, en Colombie, en Espagne et au Mexique ;
- dans la zone Europe continentale & MEA (CEMEA) : en Grèce, en Égypte et en Russie ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

Accroissement du nombre de postes de travail sur les sites existants :

- dans la zone ibérico-LATAM : au Brésil ;
- dans la zone Europe continentale & MEA (CEMEA) : en Turquie, en Suède et à Madagascar ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

PERSPECTIVES

Fort d'un premier semestre résilient et prometteur, résultant d'une part de l'adaptation réussie à l'échelle mondiale de son offre de solutions au contexte de crise, et d'autre part de la poursuite d'un momentum commercial toujours positif, le groupe est confiant pour réaliser un second semestre plus dynamique. Par conséquent, il est en mesure de communiquer à nouveau sur des objectifs financiers sur l'année en cours :

- croissance du chiffre d'affaires de l'ordre de + 6 % à données comparables ;
- taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'au moins 12,5% ;
- forte génération de cash-flow.

Sur la base de ces nouveaux objectifs 2020, le groupe ajuste ses objectifs à moyen terme (2022), confirmant son ambition de poursuivre une croissance de ses activités soutenue et rentable :

- chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros en 2022, incluant des acquisitions ciblées dans les services à forte valeur ajoutée ;
- croissance moyenne à données comparables supérieure ou égale à + 6 % par an sur la période 2020-2022 ;
- taux de marge d'EBITA d'environ 14,5 % en 2022.

AVERTISSEMENT

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

CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES /INVESTISSEURS

Une conférence téléphonique et un webcast auront lieu ce jour à 18h15 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant :

https://channel.royalcast.com/webcast/teleperformance/20200729_1/

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

Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2020 : 3 novembre 2020

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de trois grandes familles de solutions à forte valeur ajoutée : la gestion de l'expérience client, les services de back-office et le conseil en processus métiers (*knowledge services*). Ces solutions digitales intégrées garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés reposant sur une approche intégrée *High Tech-High Touch* unique. Les 331 000 collaborateurs du groupe, répartis dans 80 pays, prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur plus de 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'excellence.

En 2019, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 5 355 millions d'euros (6 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,12 dollar US) et un résultat net de 400 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, CAC Support Services, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis 2015, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice Ethibel Sustainability Excellence Europe (confirmé en 2019).

* *Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.*

Pour plus d'informations : 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

MEDIA

Europe

Laurent Poinot – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MEDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

ANNEXES

ANNEXE 1 – CHIFFRE D’AFFAIRES PAR ACTIVITÉ TRIMESTRIEL ET SEMESTRIEL 2020

	S1 2020	S1 2019	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	2 344	2 221	+ 7,3 %	+ 5,6 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	856	801	+ 4,8 %	+ 6,9 %
Zone ibérico-LATAM	711	645	+ 18,5 %	+ 10,2 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	562	519	+ 8,3 %	+ 8,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	215	255	- 13,3 %	- 15,5 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	316	344	- 9,7 %	- 8,1 %
TOTAL	2 660	2 564	+ 5,0 %	+ 3,7 %

	T2 2020	T2 2019	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 165	1 115	+ 7,9 %	+ 4,5 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	425	401	+ 4,9 %	+ 6,0 %
Zone ibérico-LATAM	355	329	+ 18,8 %	+ 7,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	288	257	+ 12,9 %	+ 12,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	97	129	- 19,8 %	- 24,3 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	142	178	- 21,0 %	- 20,2 %
TOTAL	1 307	1 293	+ 3,8 %	+ 1,1 %

	T1 2020	T1 2019	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 179	1 105	+ 6,8 %	+ 6,6 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	431	400	+ 4,8 %	+ 7,8 %
Zone ibérico-LATAM	356	316	+ 18,1 %	+ 12,5 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	274	263	+ 3,9 %	+ 4,2 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	118	126	- 7,0 %	- 6,6 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	173	166	+ 2,2 %	+ 4,9 %
TOTAL	1 352	1 271	+ 6,2 %	+ 6,4 %

* Digital Integrated Business Services

** Activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

ANNEXE 2 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	1 ^{er} sem 2020	1 ^{er} sem 2019
Chiffre d'affaires	2 660	2 564
Autres produits de l'activité	5	2
Charges de personnel	-1 831	-1 696
Charges externes	-372	-353
Impôts et taxes	-12	-12
Dotations aux amortissements	-101	-93
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-54	-54
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	-6	
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-91	-85
Perte de valeur des goodwill	-34	-2
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-10	-11
Autres produits (charges) d'exploitation		-5
Résultat opérationnel	154	255
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	2	2
Coût de l'endettement financier brut	-22	-28
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-23	-21
Coût de l'endettement financier net	-43	-47
Autres produits (charges) financiers	-7	0
Résultat financier	-50	-47
Résultat avant impôt	104	208
Impôts sur les résultats	-41	-63
Résultat net après impôt	63	145
Résultat net après impôt - Part du groupe	63	145
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		
Résultat de base par action (en €)	1.08	2.51
Résultat dilué par action (en €)	1.08	2.49

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	30.06.2020	31.12.2019
Actifs non courants		
Goodwill	2 256	2 340
Autres immobilisations incorporelles	1 081	1 142
Droit d'utilisation des actifs loués	639	689
Immobilisations corporelles	560	578
Actifs financiers	55	57
Impôts différés	52	35
Total actifs non courants	4 643	4 841
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	119	178
Créances clients	1 143	1 223
Autres actifs courants	198	167
Autres actifs financiers	46	63
Trésorerie et équivalents de trésorerie	675	418
Total actifs courants	2 181	2 049
TOTAL ACTIF	6 824	6 890
PASSIF	30.06.2020	31.12.2019
Capitaux propres		
Capital	147	147
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-114	10
Autres réserves groupe	1 763	1 836
Capitaux propres part du groupe	2 371	2 568
Participations ne conférant pas le contrôle	1	1
Total capitaux propres	2 372	2 569
Passifs non courants		
Provisions	29	27
Obligations liées aux contrats de location	524	564
Autres passifs financiers	2 044	2 083
Impôts différés	258	278
Total passifs non courants	2 855	2 952
Passifs courants		
Provisions	32	32
Dettes d'impôts	145	192
Fournisseurs	192	173
Autres passifs courants	586	536
Obligations liées aux contrats de location	159	168
Autres passifs financiers	483	268
Total passifs courants	1 597	1 369
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES	6 824	6 890

Information :

- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 3)

14/17

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	1 ^{er} sem 2020	1 ^{er} sem 2019
Résultat net après impôt - Part du groupe	63	145
Charges (produits) d'impôts comptabilisés	41	63
Charges d'intérêts financiers nets	16	23
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	23	21
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	280	242
Impôt décaissé	-62	-87
Marge brute d'autofinancement	361	407
Variation du besoin en fonds de roulement	80	-13
Flux de trésorerie générés par l'activité	441	394
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-120	-101
Flux de trésorerie liés aux investissements	-120	-101
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	3	-9
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées		-24
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		-111
Intérêts financiers versés	-15	-20
Décaissements relatifs aux actifs loués	-114	-101
Augmentation des dettes financières	574	899
Remboursement des dettes financières	-530	-845
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-82	-211
Variation de trésorerie	239	82
Incidence des variations de change et reclassements	22	-14
Trésorerie à l'ouverture	409	333
Trésorerie à la clôture	670	401

ANNEXE 3 – 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).

Chiffre d'affaires S1 2019	2 564
Effet de change	-31
Chiffre d'affaires S1 2019 à taux de change constants	2 533
Croissance à données comparables	126
Effet de périmètre	0
Chiffre d'affaires S1 2020	2 660

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).

	S1 2020	S1 2019
Résultat opérationnel	154	255
Dotations aux amortissements	101	93
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	91	85
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	6	NA
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	54	54
Perte de valeur de goodwill	34	2
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	10	11
Autres produits (charges) d'exploitation	-	5
EBITDA courant	450	505

EBITA courant (Earnings Before Interest Taxes and Amortizations) :

Résultat opérationnel + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

	S1 2020	S1 2019
Résultat opérationnel	154	255
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	54	54
Perte de valeur de goodwill	34	2
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	10	11
Autres produits (charges) d'exploitation	-	5
EBITA courant	253	327

Autres éléments non récurrents :

Éléments inhabituels quant à leur survenance ou leur montant incluant notamment certaines plus et moins-values de cession d'actifs corporels ou incorporels, certaines charges de restructuration ou liées à des départs, certains litiges majeurs, les frais d'acquisitions ou de fermetures de sociétés.

Cash-flow net disponible :

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

	S1 2020	S1 2019
Flux de trésorerie générés par l'activité	441	394
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-120	-101
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	0	0
Décaissements relatifs aux actifs loués	-114	-101
Intérêts financiers versés/reçus	-15	-20
Cash-flow net disponible	192	172

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	30.06.2020	31.12.2019
Passifs non courants*		
Passifs financiers	2 044	2 083
Passifs courants*		
Passifs financiers	483	268
Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)	683	732
Trésorerie et équivalents	-675	-418
Endettement net ou dette nette	2 535	2 665

* 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.