

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

2020 : une année record en croissance malgré l'impact de la crise Covid-19

2021 : poursuite d'une croissance organique très supérieure à la moyenne du marché

- Croissance organique* soutenue de l'activité sur l'année : + 11,6 %
- Forte accélération de la croissance organique au 4^{ème} trimestre : + 23,3 %
- Retour au 2nd semestre de la marge opérationnelle au niveau pré-Covid (2nd semestre 2019) : 15,7 %
- Adaptation rapide face à la crise et retour à une croissance soutenue depuis juin, portée par le développement accéléré de l'économie digitale et la forte dynamique commerciale du groupe
- Proposition d'un dividende par action de 2,40 euros, stable par rapport à l'année précédente
- Objectifs 2021 : croissance organique d'au moins + 9,0 %* et marge d'EBITA courant supérieure à 14,0 %
- Confirmation de l'objectif 2022 de poursuite de la croissance de l'activité et des marges à un rythme élevé

PARIS, le 25 février 2021 — 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 et sociaux pour l'exercice 2020. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

Très bonne résilience des résultats financiers en 2020

- Chiffre d'affaires (CA) : 5 732 millions d'euros, + 11,6 % à données comparables*, + 7,0 % à données publiées + 23,3 % à données comparables* au 4^{ème} trimestre 2020
- EBITA courant : 735 millions d'euros, soit un taux de marge sur CA de 12,8 %
Taux de marge de 15,7 % au 2nd semestre 2020, identique à celui pré-Covid du 2nd semestre 2019
- Résultat net part du gr. : 324 millions d'euros
- Cash-flow net disponible : 487 millions d'euros, + 52 % vs. 2019
- Dividende par action : 2,40 €**, stable vs. 2019

Transformation agile pour surmonter la crise sanitaire mondiale et accélérer la croissance

- 3 priorités atteintes pour surmonter la crise sanitaire : protection des employés, poursuite de l'activité et solidité financière
- Création nette de plus de 50 000 emplois sur l'année
- Un engagement fort auprès des collaborateurs, en particulier durant la crise, avec 28 pays certifiés *Top Employer* représentant 87 % des effectifs du groupe en fin d'année
- Plus de 250 000 collaborateurs de Teleperformance en télétravail à fin décembre 2020, contre moins de 10 000 avant la crise sanitaire
- Déploiement rapide au niveau mondial de TP Cloud Campus, une solution *cloud* intégrée, au service des collaborateurs et du management, de gestion à distance de l'expérience client : elle est aujourd'hui utilisée dans 32 pays
- Forte dynamique commerciale soutenue par une forte digitalisation de l'environnement : 26 % de l'activité est réalisée auprès de clients acteurs majeurs de l'économie numérique, contre 21 % en 2019

Objectifs financiers 2021

- Croissance organique d'au moins + 9,0 %
- Taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieur à 14,0 %
- Intégration de la société Health Advocate attendue durant le 2^{ème} trimestre

Confirmation des objectifs financiers 2022

- Chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros, incluant des acquisitions dans les services à forte valeur ajoutée
- Taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'environ 14,5 %

* À périmètre et changes constants

** Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 22 avril 2021

Le lecteur est invité à vérifier l'authenticité des communiqués de presse de Teleperformance avec l'application CertiDox. Plus d'informations sur www.certidox.com

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

1/18

CHIFFRES CLÉS

En millions d'euros	2020 €1=US\$ 1,14	2019 €1=US\$ 1,12	Variation
Chiffre d'affaires	5 732	5 355	+ 7,0 %
<i>À données comparables</i>			+ 11,6 %
EBITDA courant	1 128	1 138	
% CA	19,7 %	21,2 %	
EBITA courant	735	764	
% CA	12,8 %	14,3 %	
Résultat opérationnel (EBIT)	555	621	
Résultat net - Part du groupe	324	400	
Résultat net dilué par action (euros)	5,52	6,81	
Dividende par action (euros)	2,40*	2,40	
Cash-flow net disponible	487	321	

* Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 22 avril 2021

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « L'année écoulée a permis à Teleperformance d'établir de nouveaux records de croissance et de démontrer la résilience et la force de son modèle d'affaires ainsi que l'agilité de son organisation dans 83 pays, dans un contexte de crise sanitaire mondiale, inédit et incertain.

La croissance organique de près de + 12 % sur l'année, en nette accélération au 4^{ème} trimestre à + 23 %, plus de 250 000 collaborateurs aujourd'hui en télétravail, et le nombre record de pays certifiés Top Employer couvrant 87 % de nos effectifs, témoignent de l'atteinte de nos objectifs et des défis remportés pour surmonter la crise de la Covid-19. Nous avons ainsi protégé nos collaborateurs, développé l'activité auprès de nos clients, et assuré la solidité financière du groupe. Nous avons enfin poursuivi notre stratégie de croissance externe dans des services à forte valeur ajoutée avec l'annonce de l'acquisition de Health Advocate, société spécialisée dans la gestion des dépenses de santé aux États-Unis.

Avec un chiffre d'affaires approchant les 6 milliards d'euros cette année, nous avons consolidé notre leadership mondial dans la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée dans un environnement toujours plus digital.

La transformation digitale et la recherche permanente de l'excellence « High Tech-High Touch » continuent de porter notre modèle de création de valeur. Le groupe déploie rapidement TP Cloud Campus, sa solution intégrée de gestion de l'expérience client à distance. Il poursuit également ses investissements dans des domaines clefs, notamment dans la cybersécurité et la protection de nos employés. Nous nous sommes ainsi engagés récemment à les accompagner partout dans le monde dans leur vaccination contre la Covid-19. Apporter une expérience client enrichie, plus personnalisée, « plus simple, plus rapide, plus sûre » est au cœur de notre vision. Continuer à être un employeur de référence, œuvrer pour la diversité et le respect de l'environnement comptent parmi les priorités du groupe, avec de nouveaux objectifs tangibles et ambitieux définis cette année.

En 2021, nous nous attachons à poursuivre notre stratégie de croissance et de progrès pour toutes nos parties prenantes. Fort d'un développement commercial dynamique et de l'accélération de sa transformation, Teleperformance devrait continuer de développer ses activités à un rythme d'au moins + 9 % à données comparables, accroître ses marges, créer des emplois et améliorer encore son engagement de responsabilité sociétale.

Nous maintenons également nos objectifs financiers 2022, reflet de notre confiance dans l'avenir pour répondre efficacement à l'évolution permanente des besoins de nos clients et des aspirations de nos collaborateurs. Leurs nombreux témoignages de reconnaissance pour les aider à surmonter la crise représentent la meilleure des récompenses et des motivations pour continuer à réussir notre projet. »

ACTIVITÉ 2020

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires de l'année 2020 s'est élevé à 5 732 millions d'euros, soit une progression de + 11,6 % à données comparables (devises et périmètre constants) et de + 7,0 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. L'effet de change défavorable (- 217 millions d'euros) provient essentiellement de la dépréciation par rapport à l'euro des principales devises d'Amérique latine, de la roupie indienne, et au 2nd semestre du dollar US.

En 2020, la croissance à données comparables a été tirée par la forte progression des activités *core services & D.I.B.S.* (+ 14,2 %). Les activités « services spécialisés » sont en repli (- 5,4 %), en raison du quasi-arrêt des activités de gestion des demandes de visas de TLScontact depuis le début de la crise sanitaire, et ce malgré la forte croissance des activités de LanguageLine Solutions.

Le chiffre d'affaires du 4^{ème} trimestre 2020 s'est élevé à 1 644 millions d'euros, en croissance de + 23,3 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière.

Après un 1^{er} semestre solide malgré le plein effet de la Covid-19 entre mi-mars et fin mai, le redressement de la croissance des activités amorcé en juin s'est progressivement amplifié au cours du 2nd semestre. La forte accélération au 4^{ème} trimestre a été notamment tirée par la zone Europe continentale & MEA alors que la zone ibérico-LATAM a continué à croître à un très bon rythme.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	2020	2019	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	5 080	4 650	+ 14,2 %	+ 9,2 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 791	1 715	+ 6,4 %	+ 4,4 %
Zone ibérico-LATAM	1 538	1 360	+ 24,8 %	+13,0 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	1 299	1 067	+ 22,9 %	+ 21,7 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	452	508	- 5,2 %	- 11,0 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	652	705	- 5,4 %	- 7,5 %
TOTAL	5 732	5 355	+ 11,6 %	+ 7,0 %

* 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.* au cours de l'année 2020 a atteint 5 080 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 14,2 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 9,2 %, en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro des principales devises d'Amérique latine, de la roupie indienne et au 2nd semestre du dollar US.

Au 4^{ème} trimestre, la croissance à données comparables a continué de s'accroître par rapport aux 9 premiers mois de l'année, notamment dans la zone Europe continentale & MEA qui a bénéficié en outre d'une base de comparaison favorable, alors que la zone ibérico-LATAM a continué à croître à un très bon rythme. La montée en puissance de contrats gagnés depuis fin 2019 et le démarrage de nouveaux contrats signés pendant la crise expliquent le dynamisme de secteurs comme le e-commerce, le divertissement en ligne et le secteur public.

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

En 2020, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 791 millions d'euros, en croissance de + 6,4 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 4,4 %, incluant un effet de change défavorable lié notamment à la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US au 2nd semestre. Au 4^{ème} trimestre, la croissance du chiffre d'affaires a accéléré à + 15,7 % à données comparables.

Sur le marché nord-américain, la croissance au 4^{ème} trimestre s'est amplifiée dans les secteurs du e-commerce et du divertissement en ligne, de l'automobile ainsi que de l'électronique grand public.

Sur l'ensemble de l'année, le secteur de la santé, qui est le plus gros contributeur de chiffre d'affaires dans cette zone, a progressé à un bon rythme. En revanche, les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme ont été significativement affectés par la crise sanitaire mondiale, notamment les activités *offshore*.

L'activité *offshore* aux Philippines a marqué le pas au profit des activités *nearshore* de la zone ibérico-LATAM, où l'environnement a été plus propice au déploiement du modèle de télétravail à grande échelle. Le développement de l'activité aux Philippines a notamment été rendu difficile par le maintien de mesures très restrictives de déplacement dans les grandes villes du pays.

Au Royaume-Uni, les activités continuent de progresser rapidement au 4^{ème} trimestre. Elles ont bénéficié notamment de l'accélération du déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès du gouvernement et, dans une moindre mesure, d'une bonne dynamique commerciale dans le e-commerce.

En Asie, l'activité a progressé à un rythme très soutenu après la levée des mesures sanitaires très strictes du 1^{er} trimestre. La Chine, qui est le premier contributeur de chiffre d'affaires en Asie, progresse à un bon rythme, notamment dans les secteurs de l'électronique grand public et du e-commerce. La Malaisie poursuit sa très forte croissance, grâce notamment à la contribution de contrats récemment signés dans le secteur des médias sociaux. Les activités au Japon, qui ont démarré en 2019, ont contribué à la bonne dynamique de la région.

o Zone ibérico-LATAM

En 2020, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 538 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 24,8 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 13,0 % 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.

Au 4^{ème} trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 27,3 % à données comparables. Grâce au déploiement rapide du modèle de télétravail au pic de la crise et au gain de nombreux contrats auprès des clients de l'économie digitale, le groupe a pu retrouver un rythme de croissance très soutenue sur cette zone dès le mois de juin.

La Colombie, les activités *nearshore* au Mexique, le Portugal et l'Espagne sont les principaux moteurs de cette performance. En termes de secteurs clients, les services financiers, le e-commerce, le divertissement en ligne et l'électronique grand public affichent une bonne croissance. Les secteurs de l'automobile et de la restauration progressent également rapidement.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

En 2020, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 22,9 % à données comparables par rapport à l'an passé, une performance nettement supérieure au marché, pour atteindre un chiffre d'affaires de 1 299 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 21,7 %.

L'accélération de la croissance a été continue et de grande ampleur tout au long de l'année avec la montée en puissance de contrats significatifs remportés avant la crise et la poursuite d'une très bonne activité commerciale. Au 4^{ème} trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 50,2 % à données comparables confirmant le retour à une croissance soutenue amorcée en juin et bénéficiant d'une base de comparaison particulièrement favorable sur cette période.

L'activité commerciale de la zone demeure très satisfaisante auprès de clients multinationaux, particulièrement dans les secteurs du divertissement en ligne, du e-commerce et de l'électronique grand public. C'est notamment le cas en Grèce

(plateformes multilingues), sur le marché germanophone (activités *offshore* notamment), en Italie, dans les pays d'Europe de l'Est, ainsi qu'en Turquie et en Égypte. La très bonne croissance enregistrée au 4^{ème} trimestre s'explique aussi par le déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements, et notamment aux Pays-Bas.

o Zone Inde & Moyen-Orient

En 2020, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 452 millions d'euros, en recul de 5,2 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de 11,0 % à données publiées, compte tenu d'un effet de change négatif lié à la dépréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro.

Sur le 4^{ème} trimestre, le chiffre d'affaires est en hausse de + 6,4 % à données comparables. Le retour à la croissance des activités depuis le 3^{ème} trimestre résulte notamment de l'assouplissement des mesures drastiques de confinement en Inde et du retour à une croissance soutenue des activités *offshore*, notamment dans les secteurs du e-commerce, des réseaux sociaux et de l'électronique grand public.

La croissance de la zone sur l'année reste affectée par le programme d'arrêts de contrats moins rentables dans les activités domestiques en Inde. Commencé en fin d'année 2019, il s'est accéléré au cours du 1^{er} semestre dans le contexte de pandémie et s'est terminé en fin d'année.

▪ Les activités « services spécialisés »

En 2020, le chiffre d'affaires s'est élevé à 652 millions d'euros, en retrait de 5,4 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de 7,5 % à données publiées, en raison de la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro au 2nd semestre. Au 4^{ème} trimestre, les activités sont à nouveau en croissance de + 2,7 % à données comparables.

Depuis le début de la crise sanitaire mondiale, les activités de TLScontact sont en fort recul dans le contexte de restriction des déplacements et de fermeture des frontières. Le redressement du chiffre d'affaires n'est pas attendu avant le 2nd semestre 2021 et son ampleur dépendra de l'évolution de la crise sanitaire. Par ailleurs, TLScontact devrait bénéficier fin 2021 du démarrage du contrat de gestion des services dédiés aux ambassades et consulats des États-Unis dans le monde entier, à la suite de sa présélection par l'*U.S. State Department* annoncée fin 2020.

L'activité de LanguageLine Solutions a retrouvé dès le mois de juin un très bon rythme de croissance. Cette performance repose sur une organisation commerciale très efficace, un très bon positionnement dans la santé et les administrations, et une offre de services composée de 13 700 interprètes travaillant essentiellement à domicile, capables ainsi de poursuivre l'activité en cas de confinement ou autres situations de rupture de l'environnement de travail.

Le plan d'action lancé en 2019 pour redresser les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord, et notamment sa dynamique commerciale, a porté ses fruits en 2020, malgré la crise sanitaire. Le groupe enregistre depuis juin une croissance soutenue de ses activités.

RÉSULTATS 2020

L'EBITDA courant s'est élevé à 1 128 millions d'euros en 2020, en retrait de 0,9 % par rapport à l'an passé.

L'EBITA courant a atteint 735 millions d'euros contre 764 millions d'euros l'an passé, soit un retrait limité à -3,8 %. Le taux de marge s'est élevé à 12,8 % en 2020 contre 14,3 % l'an passé. Cette évolution s'explique principalement par l'arrêt quasi total des activités de TLScontact dans les services spécialisés depuis avril. Son impact sur l'EBITA courant s'élève à -78 millions d'euros par rapport à 2019.

L'EBITA courant a également été affecté, essentiellement au 1^{er} semestre, par un effet de disruption des capacités du groupe au plus fort de la crise. Les mesures de confinement des populations ont en effet occasionné de nombreuses

fermetures de sites, notamment en Inde, aux Philippines et en Tunisie, sur les activités *core services & D.I.B.S.* du groupe.

La mise en place de plans d'action, y compris le développement du télétravail, pour assurer la protection des employés et la poursuite de l'activité auprès des clients a représenté des charges externes d'un montant de 45 millions d'euros, dont 22 millions d'euros au 1^{er} semestre.

Par ailleurs, des dépréciations de créances concernant certains clients en redressement judiciaire ont été enregistrées pour 4 millions d'euros. Le groupe a bénéficié en revanche de réductions de loyers pour 5 millions d'euros et de diverses mesures de soutien gouvernementales pour 7 millions d'euros.

Le redressement de la croissance des activités depuis juin provenant de la mise en place rapide du télétravail au cours du 1^{er} semestre et la poursuite d'une forte dynamique commerciale pendant la crise se sont traduits par un retour de la marge d'EBITA courant à 15,7 % au 2nd semestre 2020, un niveau identique à celui enregistré sur la même période de l'année précédente, soit avant la crise, et ce malgré les pertes enregistrées par TLScontact.

RÉSULTAT OPÉRATIONNEL PAR ACTIVITÉ (1)

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	2020		2019	
	Année	S2	Année	S2
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	561	390	539	324
% CA	11,0 %	14,3 %	11,6 %	13,3 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	128	84	154	96
% CA	7,2 %	9,0 %	9,0 %	10,5 %
Zone ibérico-LATAM	179	117	156	87
% CA	11,6 %	14,1 %	11,4 %	12,2 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	120	98	89	57
% CA	9,3 %	13,3 %	8,3 %	10,4 %
Zone Inde & Moyen-Orient	67	49	81	42
% CA	14,9 %	20,7 %	16,0 %	16,6 %
Holdings	67	42	59	42
SERVICES SPÉCIALISÉS	174	92	225	113
% CA	26,8 %	27,4 %	31,8 %	31,3 %
TOTAL	735	482	764	437
% CA	12,8 %	15,7 %	14,3 %	15,7 %

* 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 561 millions d'euros en 2020 contre 539 millions d'euros l'an passé. La rentabilité est en recul avec un taux de marge de 11,0 % contre 11,6 % 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 du modèle de travail à domicile pour la plupart des agents.

Cet impact négatif a pesé essentiellement sur la rentabilité du groupe au 1^{er} semestre. Le redressement de l'activité depuis juin s'est traduit par une marge d'EBITA courant de 14,3 % au 2nd semestre 2020, en hausse de 100 pb par rapport à la même période de l'année précédente. Ce retour à une rentabilité supérieure à celle d'avant crise augure de la poursuite d'une bonne croissance des résultats de l'activité *core services & D.I.B.S.* en 2021, et notamment au 1^{er} semestre.

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 128 millions d'euros en 2020 contre 154 millions d'euros à la même période l'an passé. Le taux de marge s'établit à 7,2 % contre 9,0 % l'an passé.

Sur le marché nord-américain, la rentabilité a été affectée par les décisions de confinement, notamment aux Philippines, et par la crise du secteur du voyage et de l'hôtellerie. Les résultats au Royaume-Uni progressent à un très bon rythme soutenu par le déploiement rapide des services d'assistance sur la Covid-19. 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'avait pas été soumis au confinement et, dans une moindre mesure, en Chine.

o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 179 millions d'euros en 2020 contre 156 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge est ressorti à 11,6 % contre 11,4 % l'an passé.

Alors que la rentabilité avait été en recul au 1^{er} semestre dans la plupart des pays de la région, essentiellement en raison du coût de la mise en place des solutions de télétravail et du coût de démarrage de nombreux nouveaux contrats, elle s'est redressée au 2nd semestre pour atteindre 14,1 %, en forte hausse par rapport à la même période de l'année précédente (12,2 %) soutenue par la forte croissance de l'activité. Parmi les principaux contributeurs à cette bonne performance, la Colombie est un modèle de rentabilité élevée et de redressement rapide grâce au développement très dynamique des activités, essentiellement dans l'économie digitale.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

En 2020, l'EBITA courant de la zone Europe continentale & MEA s'est élevé à 120 millions d'euros contre 89 millions d'euros l'an dernier, soit un taux de marge de 9,3 % contre 8,3 % l'an passé.

Après un 1^{er} semestre marqué par 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, le 2nd semestre a enregistré une hausse de la marge d'EBITA courant à 13,3 % contre 10,4 % sur la même période de l'année précédente. Cette bonne dynamique a notamment été portée par la progression de la rentabilité des activités multilingues en Grèce, du marché allemand, des activités aux Pays-Bas soutenues par le large déploiement de services d'assistance sur la Covid-19, et des activités *nearshore* en Albanie servant le marché italien.

o Zone Inde & Moyen-Orient

La zone Inde & Moyen-Orient a enregistré un EBITA courant de 67 millions d'euros en 2020 contre 81 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'est ainsi établi à 14,9 %, contre 16,0 % en 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 au 1^{er} semestre. Les contrats internationaux *offshore* ont été prioritaires dans la mise en place progressive des solutions de travail à domicile. Leur montée en puissance ainsi que l'achèvement du programme d'arrêt des contrats domestiques moins rentables ont contribué au redressement de la marge d'EBITA courant au 2nd semestre pour atteindre 20,7 % contre 16,6 % sur la même période de l'année précédente.

▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 174 millions d'euros en 2020 contre 225 millions d'euros en 2019. Le taux de marge s'est établi à 26,8 % contre 31,8 % l'an passé.

La rentabilité de TLScontact s'est très nettement dégradée durant l'année en raison de l'arrêt brutal des activités de gestion des demandes de visas en mars, et ce en dépit des mesures de réduction de coûts mises en place très rapidement. L'impact de cette dégradation s'élève sur l'année à -78 millions d'euros par rapport à 2019 sur la marge d'EBITA courant du groupe.

L'EBITA de LanguageLine Solutions a continué de progresser en 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 13 700 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 555 millions d'euros contre 621 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 104 millions d'euros, contre 109 millions d'euros l'an passé ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 37 millions d'euros ;
- d'autres charges comptables non récurrentes pour 37 millions d'euros, correspondant à des pertes de valeur de goodwill liées essentiellement aux activités francophones.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 88 millions d'euros, contre 90 millions d'euros l'an passé. Le coût de l'endettement financier est en net recul, de 58 millions d'euros l'an passé à 45 millions d'euros.

La charge d'impôt s'est établie à 143 millions d'euros. Le taux d'imposition apparent moyen du groupe est de 30,6 % contre 24,7 % l'année précédente du fait de pertes de valeur de goodwill et d'un effet mix défavorable lié à la croissance soutenue des activités dans des pays où l'imposition est plus élevée.

Le résultat net part du groupe s'élève à 324 millions d'euros contre 400 millions d'euros l'an passé. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 5,52 euros en 2020, contre 6,81 euros en 2019.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow net disponible après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 487 millions d'euros contre 321 millions d'euros l'an passé, soit une hausse de + 51,7 %.

La variation du BFR du groupe a généré une ressource de 14 millions d'euros cette année, contre un emploi de 148 millions d'euros en 2019. Cette évolution résulte notamment d'une forte attention portée tout au long de l'année aux encours clients, ainsi que du décalage de paiement de certaines charges sociales lié à la crise sanitaire.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 254 millions d'euros, soit 4,4 % du chiffre d'affaires, contre 252 millions d'euros en 2019 (4,7 % du CA). Hors impact des investissements réalisés pour déployer les solutions de travail à domicile durant la crise sanitaire (49 millions d'euros), les investissements opérationnels sont en 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 2 274 millions d'euros au 31 décembre 2020, en baisse par rapport au 31 décembre 2019 (2 665 millions d'euros).

L'agence de rating S&P a confirmé en avril 2020 la note de crédit BBB-, *Investment Grade*, avec perspective stable, de Teleperformance. Cette confirmation traduit la solidité financière du groupe. Teleperformance garde ainsi sa capacité de diversifier ses sources de financement dans les meilleures conditions.

DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE EN 2020

▪ Gestion de la crise sanitaire liée à la Covid-19

La crise sanitaire mondiale liée à la Covid-19 a conduit de nombreux pays à imposer des mesures de confinement et des interdictions de déplacement. Ce contexte a entraîné l'économie mondiale dans une phase de crise systémique.

Compte tenu de cette situation exceptionnelle, le groupe a pris toutes les mesures visant en priorité à garantir la sécurité de ses collaborateurs, le maintien des emplois, la poursuite de l'activité de ses clients ainsi que sa solidité financière, dans le respect des directives des autorités dans chacun des pays où il est présent. Parmi les principales mesures :

- mise en place d'une organisation de gestion de crise avec notamment le déploiement d'un dispositif de communication interne et externe dédié, ainsi que d'un suivi quotidien de l'évolution du contexte pandémique et ses impacts sur les opérations du groupe ;
- respect des normes d'hygiène et de distanciation sociale mises en place par les autorités locales ainsi que des directives et recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) sur tous les sites du groupe ;
- déploiement du travail à distance en un temps record avec plus de 200 000 emplois en télétravail créés en deux mois au pic de la crise ;
- poursuite et mises en place de lignes de services essentiels, notamment en accompagnant de nombreux gouvernements sur les cinq continents dans leur lutte contre la Covid-19 ;
- liquidité financière renforcée.

▪ Annnonce de la signature d'un accord pour l'acquisition de la société Health Advocate

Teleperformance a annoncé le 27 octobre 2020 la signature d'un accord pour l'acquisition de la société Health Advocate. L'acquisition de cette société américaine de services aux entreprises en solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion de la santé des consommateurs permettra à Teleperformance de renforcer significativement ses activités « services spécialisés » à forte valeur ajoutée.

Health Advocate est un leader aux États-Unis des plateformes de santé en ligne, au service des employeurs et à destination des consommateurs-employés. Fondée en 2001 et basée à Plymouth Meeting, en Pennsylvanie, Health Advocate réalise un chiffre d'affaires de 140 millions de dollars US et un EBITDA ajusté de 50 millions de dollars US, soit une marge de 36 %.

La transaction, qui reste soumise aux approbations réglementaires et aux conditions de clôture usuelles, devrait être finalisée au cours du 2^{ème} trimestre 2021.

▪ Certifications Top Employer : une année record

Teleperformance, qui a fait du bien-être de ses collaborateurs une priorité au niveau mondial, comptait, au 31 décembre 2020, 28 pays certifiés employeurs de premier plan par des experts indépendants tels que Great place to Work : l'Albanie, l'Allemagne, l'Arabie saoudite, l'Argentine, le Brésil, la Chine, la Colombie, le Costa Rica, l'Égypte, les Émirats arabes unis, l'Espagne, les États-Unis, la Grèce, l'Inde, l'Indonésie, le Kosovo, Madagascar, la Malaisie, le Maroc, le Mexique, le Pérou, les Philippines, le Portugal, la République dominicaine, le Royaume-Uni, la Russie, le Salvador et la Tunisie. Ces certifications couvrent 87 % des collaborateurs du groupe dans le monde contre 70 % en 2019 (22 pays certifiés).

▪ Développement de nouveaux postes de travail sur site

En 2020, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial avec la création d'environ 14 000 nouvelles stations de travail.

Nouveaux postes de travail sur de nouveaux sites :

- dans la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) : en Afrique du Sud, au Royaume-Uni et aux Philippines ;
- dans la zone ibérico-LATAM : au Brésil, en Colombie, au Mexique et en Espagne ;
- 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 anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) : aux États-Unis et en Malaisie ;
- dans la zone ibérico-LATAM : au Brésil ;
- dans la zone Europe continentale & MEA (CEMEA) : en Turquie, en Égypte, en Suède et à Madagascar ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

▪ Développement du télétravail et de la solution TP Cloud campus

Au pic de la crise, Teleperformance a mis en place plus de 200 000 postes en télétravail pour les agents du groupe en deux mois dans le cadre de la lutte contre la Covid-19.

Le groupe comptait plus de 250 000 personnes en télétravail en fin d'année 2020, contre moins de 10 000 personnes avant la crise sanitaire.

Le groupe a accéléré le déploiement de la solution TP Cloud Campus (TPCC) durant l'année. TPCC doit être considéré comme une version évoluée et intégrée du télétravail traditionnel, en tant que solution de gestion à distance de l'expérience client au service des collaborateurs et du management. TPCC offre aussi un standard pour s'assurer que toutes les opérations du groupe à distance sont cohérentes sur les cinq continents. La solution est aujourd'hui déployée dans 32 pays.

Les fonctionnalités sont nombreuses et incluent notamment : le recrutement « virtuel » de talents, la formation, le développement, le coaching, le team-building, les interactions avec les clients, le contrôle qualité, le management et un environnement propice au bien-être et à une vie sociale de qualité pour les collaborateurs. Cette solution faisant appel à la gamification offre également aux employés des moyens de divertissement, d'apprentissage et de contacts dans le cadre de la nouvelle « vie de campus » de Teleperformance.

La proposition de valeur pour les clients repose sur le meilleur accompagnement pour assurer la continuité de leurs activités, l'amélioration de la performance des agents, le renforcement de la sécurité des données, une flexibilité sans équivalent à l'échelle mondiale et la capacité d'interagir à tout moment avec les équipes dédiées de Teleperformance.

PERSPECTIVES

▪ Objectifs financiers 2021 :

Fort d'un développement commercial dynamique en 2020 et de l'accélération continue de sa transformation, Teleperformance aborde l'année 2021 avec confiance et vise :

- une croissance organique d'au moins + 9,0 % ;
- un taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieur à 14,0 % ;
- l'intégration de la société Health Advocate dans le groupe au cours du 2^{ème} trimestre.

L'activité du 1^{er} semestre 2021 bénéficiera en particulier de la très bonne dynamique commerciale enregistrée tout au long de l'année 2020 et d'un effet de base favorable lié au début de la crise sanitaire mondiale en mars 2020.

▪ **Objectifs financiers 2022 :**

Teleperformance maintient également ses objectifs financiers 2022, reflet de sa confiance dans l'avenir pour répondre efficacement à l'évolution permanente des besoins de ses clients.

- Chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros, incluant des acquisitions dans les services à forte valeur ajoutée ;
- Taux de marge d'EBITA sur chiffre d'affaires d'environ 14,5 %.

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 20h00 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant :

https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformancefr/20210225_1/

Le rapport financier annuel 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 1^{er} trimestre 2021 : 21 avril 2021

Assemblée générale : 22 avril 2021

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 383 000 collaborateurs du groupe, répartis dans 83 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 2020, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 5 732 millions d'euros (6,5 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,14 dollar US) et un résultat net de 324 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

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

En millions d'euros	T4 2020	T4 2019	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 471	1 258	+ 26,3 %	+ 16,9 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	506	474	+ 15,7 %	+ 6,7 %
Zone ibérico-LATAM	427	377	+ 27,3 %	+ 13,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	416	281	+ 50,2 %	+ 48,0 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	122	126	+ 6,4 %	- 3,6 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	173	181	+ 2,7 %	- 4,3 %
TOTAL	1 644	1 439	+ 23,3 %	+ 14,2 %

En millions d'euros	T3 2020	T3 2019	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	1 265	1 171	+ 14,9 %	+ 8,0 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	429	440	+ 0,0 %	- 2,5 %
Zone ibérico-LATAM	400	338	+ 34,9 %	+ 18,2 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	321	266	+ 23,0 %	+ 20,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	115	127	+ 0,6 %	- 9,3 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	163	181	- 4,6 %	- 9,6 %
TOTAL	1 428	1 352	+12,3 %	+ 5,6 %

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 %

En millions d'euros	T1 2020	T1 2019	Variation	
			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

	2020	2019
Chiffre d'affaires	5 732	5 355
Autres produits de l'activité	9	2
Charges de personnel	-3 846	-3 489
Charges externes	-741	-708
Impôts et taxes	-26	-22
Dotations aux amortissements	-205	-188
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-104	-109
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	-13	-11
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-175	-175
Pertes de valeur des goodwill	-37	-2
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-37	-25
Autres produits (charges) d'exploitation	-2	-7
Résultat opérationnel	555	621
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	4	6
Coût de l'endettement financier brut	-45	-58
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-45	-46
Coût de l'endettement financier net	-86	-98
Autres produits (charges) financiers	-2	8
Résultat financier	-88	-90
Résultat avant impôt	467	531
Impôts sur les résultats	-143	-131
Résultat net après impôt	324	400
Résultat net après impôt - Part du groupe	324	400
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		
Résultat de base par action (en €)	5,52	6,86
Résultat dilué par action (en €)	5,52	6,81

BILAN CONSOLIDÉ
en millions d'euros

ACTIF	<i>31.12.2020</i>	<i>31.12.2019</i>
Actifs non courants		
Goodwill	2 106	2 340
Autres immobilisations incorporelles	951	1 142
Droit d'utilisation des actifs loués	620	689
Immobilisations corporelles	569	578
Actifs financiers	53	57
Impôts différés	45	35
Total actifs non courants	4 344	4 841
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	105	178
Créances clients	1 307	1 223
Autres actifs courants	197	167
Autres actifs financiers	75	63
Trésorerie et équivalents de trésorerie	996	418
Total actifs courants	2 680	2 049
TOTAL ACTIF	7 024	6 890
PASSIF	<i>31.12.2020</i>	<i>31.12.2019</i>
Capitaux propres		
Capital	147	147
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-386	10
Autres réserves groupe	2 073	1 836
Capitaux propres part du groupe	2 409	2 568
Participations ne conférant pas le contrôle	0	1
Total capitaux propres	2 409	2 569
Passifs non courants		
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	30	27
Obligations liées aux contrats de location	512	564
Autres passifs financiers	2 196	2 083
Impôts différés	236	278
Total passifs non courants	2 974	2 952
Passifs courants		
Provisions	63	32
Dettes d'impôts	114	192
Fournisseurs	227	173
Autres passifs courants	675	536
Obligations liées aux contrats de location	162	168
Autres passifs financiers	400	268
Total passifs courants	1 641	1 369
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES	7 024	6 890

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

15/18

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2020	2019
Résultat net après impôt - Part du groupe	324	400
Résultat participation ne conférant pas le contrôle		
Charges (produits) d'impôts comptabilisés	143	131
Charges d'intérêts financiers nets	34	46
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	45	46
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	608	501
Impôt décaissé	-179	-155
Marge brute d'autofinancement	975	969
Variation du besoin en fonds de roulement	14	-148
Flux de trésorerie générés par l'activité	989	821
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-258	-252
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles	4	
Remboursement de prêts	1	1
Flux de trésorerie liés aux investissements	-253	-251
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle		-10
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-1	-24
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-141	-111
Intérêts financiers versés	-37	-41
Décaissements relatifs aux actifs loués	-212	-208
Augmentation des dettes financières	1 333	1 489
Remboursement des dettes financières	-1 103	-1 575
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-161	-480
Variation de trésorerie	575	90
Incidence des variations de change et reclassements	9	-14
Trésorerie à l'ouverture	409	333
Trésorerie à la clôture	993	409

Information :

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

16/18

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 2019	5 355
Effet de change	-217
Chiffre d'affaires à taux de change constants	5 138
Croissance à données comparables	594
Effet de périmètre	0
Chiffre d'affaires 2020	5 732

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).

	2020	2019
Résultat opérationnel	555	621
Dotations aux amortissements	205	188
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	175	175
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	13	11
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	104	109
Perte de valeur de goodwill	37	2
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	37	25
Autres produits (charges) d'exploitation	2	7
EBITDA courant	1 128	1 138

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).

	2020	2019
Résultat opérationnel	555	621
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	104	109
Perte de valeur de goodwill	37	2
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	37	25
Autres produits (charges) d'exploitation	2	7
EBITA courant	735	764

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.

	2020	2019
Flux de trésorerie générés par l'activité	989	821
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-258	-252
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	4	0
Remboursement de prêts	1	1
Décaissements relatifs aux actifs loués	-212	-208
Intérêts financiers versés/reçus	-37	-41
Cash-flow net disponible	487	321

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	31.12.2020	31.12.2019
Passifs non courants*		
Passifs financiers	2 196	2 083
Passifs courants*		
Passifs financiers	400	268
Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)	674	732
Trésorerie et équivalents	-996	-418
Endettement net ou dette nette	2 274	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.