

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Croissance record de l'activité et des résultats au 1<sup>er</sup> semestre 2021 et relèvements des objectifs annuels 2021

- Croissance organique record du chiffre d'affaires au S1 2021 : + 36,8 %
- Forte hausse de l'EBITA courant et marge sur chiffre d'affaires de 14,0%\*\*, supérieure au niveau pré-Covid
- Résultat net part du groupe multiplié par quatre à 255 millions d'euros
- Cash-flow net disponible en hausse de + 73,4 % à 333 millions d'euros
- Relèvement des objectifs annuels 2021 de croissance organique\* du chiffre d'affaires et de marge opérationnelle

PARIS, le 28 juillet 2021 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, 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<sup>er</sup> semestre 2021 clôturés au 30 juin 2021. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats semestriels.

#### Croissance record de l'activité et des résultats

- CA : S1 2021 : 3 431 millions d'euros, + 36,8 % à données comparables\*, + 29,0 % à données publiées
- Q2 2021 : 1 719 millions d'euros, + 37,7 % à données comparables\*, + 31,5 % à données publiées
- EBITA courant : 479 millions d'euros, en hausse de + 89,5 % vs. S1 2020  
taux de marge sur CA de 14,0 % vs. 9,5 % au S1 2020
- Résultat net part du groupe : 255 millions d'euros, vs. 63 millions d'euros au S1 2020
- Cash-flow net disponible : 333 millions d'euros, + 73,4 % vs. S1 2020

#### Développements clés et transformation agile et responsable du groupe

- **Poursuite de l'accélération de la digitalisation du marché**
- **Consolidation d'un *business model* hybride grâce au déploiement de la plateforme « TP Cloud Campus », la solution *cloud* intégrée de gestion de l'expérience client à distance, dans 52 pays à fin juin vs. 32 pays fin 2020, et près de 240 000 salariés en télétravail**
- **Croissance significative des activités d'assistance aux gouvernements dans leurs campagnes de vaccination en Europe continentale et au Royaume-Uni**
- **Un engagement fort envers les collaborateurs, avec une certification *Best Employer* obtenue aujourd'hui dans 60 pays couvrant plus de 90 % des effectifs du groupe ; prise en charge de la vaccination des employés du groupe dans de nombreux pays, notamment en Inde, aux Philippines, en Colombie et en République dominicaine**

#### Perspectives : relèvement des objectifs financiers 2021

- Forte dynamique commerciale, notamment auprès d'acteurs numériques majeurs du e-commerce, de la logistique, des réseaux sociaux et du divertissement en ligne
- Croissance annuelle du CA de l'ordre de + 18 % à données comparables\* (contre un objectif précédent de croissance d'au moins + 12 % à données comparables)
- Taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieur à 14,5 % (contre un objectif précédent de marge d'au moins 14,0 %)
- Finalisation de l'acquisition de la société Health Advocate le 22 juin 2021

\* 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 : « **Les activités de Teleperformance ont battu un nouveau record de croissance au 1<sup>er</sup> semestre 2021**, avec une progression à données comparables de + 36,8 %. Cet excellent semestre confirme la très bonne orientation des activités depuis le 2<sup>nd</sup> semestre 2020 et dépasse de loin un simple retour à la dynamique de croissance antérieure à la pandémie. Avec une marge opérationnelle de 14 %, niveau supérieur à celui enregistré avant crise, et une génération de cash en hausse de plus de + 70 %, cette croissance est rentable et créatrice de valeur pour tous nos partenaires, reflet de la force du modèle d'affaires du groupe.

**Nous avons bénéficié tout particulièrement sur le semestre de la poursuite d'une forte dynamique commerciale**, notamment en Europe continentale et dans la zone ibérico-LATAM, où nous signons de nombreux contrats avec des acteurs clefs de l'économie digitale. Le groupe a également été actif dans les services d'assistance aux gouvernements dans le cadre de leurs campagnes de vaccination, essentiellement aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. À l'exclusion de ces activités de soutien temporaires, et malgré les effets négatifs persistants sur l'activité de gestion des visas et les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme, la croissance organique du groupe reste à un niveau exceptionnel, supérieure à + 20 %. Nous avons enfin bénéficié d'un effet de base favorable, la crise sanitaire mondiale ayant commencé en mars 2020.

**Cette croissance est également responsable, avec aujourd'hui le maintien de près de 240 000 collaborateurs en télétravail**, de nombreux emplois créés partout dans le monde et la poursuite du développement des meilleures pratiques ESG. Cet engagement fort envers les collaborateurs se traduit aujourd'hui par 60 pays certifiés Best Employer regroupant plus de 90 % des effectifs du groupe. La pandémie restant très présente dans de nombreux pays du monde, nous avons mis en place des programmes gratuits de vaccination pour nos employés afin d'assurer leur sécurité, notamment en Inde, aux Philippines, en Colombie et en République Dominicaine.

Forts de ce très bon 1<sup>er</sup> semestre et tout en tenant compte de la moindre contribution attendue des services d'assistance sanitaire auprès des gouvernements à partir du 2<sup>nd</sup> semestre, **nous relevons notre objectif de croissance organique de l'activité sur l'année à environ + 18 %, ainsi que notre objectif de marge opérationnelle à plus de 14,5 %.** »

## CHIFFRES CLÉS

<i>En millions d'euros</i>	S1 2021	S1 2020
	€1=US\$ 1,21	€1=US\$ 1,10
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>3 431</b>	2 660
	<i>Variation publiée</i>	<i>+ 3,7 %</i>
	<i>Variation à données comparables</i>	<i>+ 5,0 %</i>
<b>EBITDA courant</b>	<b>678</b>	450
<b>% CA</b>	<b>19,8 %</b>	16,9 %
<b>EBITA courant</b>	<b>479</b>	253
<b>% CA</b>	<b>14,0 %</b>	9,5 %
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>398</b>	154
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>255</b>	63
<b>Résultat net dilué par action (euros)</b>	<b>4,31</b>	1,08
<b>Cash-flow net disponible</b>	<b>333</b>	192

## ACTIVITÉ DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE ET DU 2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE 2021

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> semestre 2021 s'est élevé à 3 431 millions d'euros, soit une progression de + 36,8 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 29,0 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. Cet écart est lié à un effet de change défavorable (- 153 millions d'euros) en raison essentiellement de la dépréciation du dollar US, des principales devises d'Amérique latine et de la roupie indienne par rapport à l'euro.

La progression très soutenue des activités, qui dépasse de loin un simple retour à la dynamique de croissance antérieure à la pandémie, a reposé principalement sur la poursuite de la forte dynamique commerciale des activités *core services & D.I.B.S.*, dans un contexte de développement accéléré de l'économie digitale. Elle a aussi bénéficié du déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements. Retraitée de cet élément, la croissance organique reste néanmoins supérieure à + 20 %. Les activités « services spécialisés » ont également été bien orientées, portées par le dynamisme de LanguageLine Solutions et un début de reprise d'activité de gestion des demandes de visa (TlScontact). Pour l'ensemble des activités, l'effet de base a été favorable au cours des mois de mars à mai, le plus fort de la crise sanitaire mondiale ayant eu lieu sur cette période en 2020.

Le chiffre d'affaires du 2<sup>ème</sup> trimestre 2021 s'est élevé à 1 719 millions d'euros, en croissance de + 37,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'année dernière, soit un rythme légèrement plus soutenu qu'au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 (+ 35,9 % à données comparables). Cette évolution s'explique notamment par l'accélération de la croissance des activités « services spécialisés » au 2<sup>ème</sup> trimestre. Elle est portée par un rythme de croissance des activités de TlScontact redevenu positif, l'effet de base étant particulièrement favorable sur le trimestre. À données publiées, le chiffre d'affaires progresse de + 31,5 %, incluant un effet de change défavorable lié à la dépréciation du dollar US ainsi que, dans une moindre mesure qu'au 1<sup>er</sup> trimestre, des principales devises d'Amérique latine et de la roupie indienne par rapport à l'euro.

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

	S1 2021	S1 2020**	Variation	
<i>En millions d'euros</i>			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>3 075</b>	<b>2 344</b>	<b>+ 38,7 %</b>	<b>+ 31,2 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	992	856	+ 23,7 %	+ 15,9 %
Zone ibérico-LATAM	895	711	+ 35,4 %	+ 25,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	977	583	+ 70,4 %	+ 67,6 %
Zone Inde**	211	194	+ 17,2 %	+ 8,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>356</b>	<b>316</b>	<b>+ 22,5 %</b>	<b>+ 12,7 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 431</b>	<b>2 660</b>	<b>+ 36,8 %</b>	<b>+ 29,0 %</b>

  

	T2 2021	T2 2020**	Variation	
<i>En millions d'euros</i>			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 539</b>	<b>1 165</b>	<b>+ 37,8 %</b>	<b>+ 32,1 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	484	425	+ 20,7 %	+ 14,0 %
Zone ibérico-LATAM	454	355	+ 33,5 %	+ 27,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	495	299	+ 68,1 %	+ 65,7 %
Zone Inde**	106	86	+ 29,9 %	+ 22,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>180</b>	<b>142</b>	<b>+ 37,6 %</b>	<b>+ 26,5 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 719</b>	<b>1 307</b>	<b>+ 37,7 %</b>	<b>+ 31,5 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

\*\* Données des zones CEMEA et Inde en 2020 retraitées pro forma à la suite de l'intégration dans la zone CEMEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, précédemment classées dans la zone Inde & Moyen-Orient, intitulée Inde depuis

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* du 1<sup>er</sup> semestre 2021 a atteint 3 075 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 38,7 % par rapport à l'an passé, une performance nettement supérieure au marché. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 31,2 %, en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du dollar US, et dans une moindre mesure des principales devises d'Amérique latine et de la roupie indienne.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre, la croissance à données comparables des activités *core services & D.I.B.S.* s'est établie à + 37,8 %. La poursuite de la forte dynamique commerciale dans les zones CEMEA et ibérico-LATAM a été soutenue par l'accélération du développement de l'économie digitale, notamment les secteurs du e-commerce et du divertissement en ligne. Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme ont retrouvé un rythme positif de croissance au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre. Le déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements, notamment dans les zones CEMEA et EWAP, s'est également poursuivi sur cette période.

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

Au 1<sup>er</sup> semestre 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 992 millions d'euros, en croissance de + 23,7 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 15,9 %, incluant un effet de change défavorable lié principalement à la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro. Au 2<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 20,7 % à données comparables.

Sur le marché nord-américain, les activités ont enregistré une croissance organique satisfaisante au 1<sup>er</sup> semestre, avec une accélération au 2<sup>ème</sup> trimestre. La performance a été portée par les secteurs du e-commerce, du divertissement en ligne, de l'automobile et de l'électronique grand public. Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme durement touchés par la crise sanitaire ont commencé à se stabiliser au cours du mois de juin. Cette dynamique positive a néanmoins été ralentie sur le semestre par la pénurie temporaire de main-d'œuvre sur le marché du travail domestique américain.

Au Royaume-Uni, les activités ont progressé très rapidement, avec un déploiement à grande échelle des services d'assistance sur la Covid-19 auprès du gouvernement au 1<sup>er</sup> semestre. Il s'est poursuivi au 2<sup>ème</sup> trimestre à un rythme plus modeste qu'au cours du 1<sup>er</sup> trimestre. Cette évolution s'explique surtout par une base de comparaison moins favorable, ces activités ayant commencé au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre 2020. La baisse de leur contribution devrait donc impacter sensiblement la croissance attendue au 2<sup>nd</sup> semestre. Dans les autres secteurs, l'activité du groupe bénéficie toujours d'une bonne dynamique commerciale, notamment l'électronique grand public et l'énergie.

En Asie, l'activité a continué de croître rapidement, malgré un effet de base moins favorable au 2<sup>ème</sup> trimestre, la crise sanitaire ayant commencé et fini plus tôt l'année dernière, en Chine notamment. La progression des activités dans ce pays a été portée notamment par la montée en puissance de contrats pour le compte de leaders mondiaux dans les secteurs de l'électronique grand public et du e-commerce. Les plateformes multilingues en Malaisie ont poursuivi leur très forte progression, grâce notamment à la contribution de contrats récemment signés dans le secteur des médias sociaux et du divertissement en ligne.

#### o Zone ibérico-LATAM

Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 895 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 35,4 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 25,9 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation du réal brésilien, du peso colombien et du peso argentin par rapport à l'euro.

Sur le 2<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 33,5 % à données comparables. La zone a maintenu un rythme de croissance très soutenu grâce au gain de nombreux contrats auprès des clients de l'économie digitale porté par un modèle de télétravail déployé rapidement et efficacement. Comme la plupart des autres régions du groupe, compte tenu des effets de base liés à la crise sanitaire en 2020, la croissance au 2<sup>nd</sup> semestre, bien que toujours soutenue, devrait être moins forte qu'au 1<sup>er</sup> semestre.

La croissance en Colombie et dans les activités *nearshore* (Mexique, République dominicaine et Salvador) a été forte. Le Portugal et l'Espagne ont également progressé à un bon rythme grâce au dynamisme de leurs plateformes multilingues servant des grands leaders mondiaux de l'économie digitale.

Les secteurs du e-commerce, du divertissement en ligne, de l'électronique grand public et des services financiers ont été très dynamiques. Les secteurs du voyage et de l'hôtellerie ont enregistré un redressement rapide de leur activité à partir du mois de mai. Enfin, les secteurs des services de restauration en ligne, de l'automobile et de la santé sont montés rapidement en puissance au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre.

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

Au 1<sup>er</sup> semestre, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 70,4 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 977 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 67,6 %, en raison principalement de la dépréciation de la livre turque et du rouble russe par rapport à l'euro.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 68,1 % à données comparables, confirmant l'excellente tendance du 1<sup>er</sup> trimestre.

Environ deux tiers de la croissance de la zone au 1<sup>er</sup> semestre s'expliquent par la poursuite de la montée en puissance rapide au cours de la période des services d'assistance pour accompagner les gouvernements dans leur campagne de vaccination, aux Pays-Bas et dans une moindre mesure en France et en Allemagne. Compte tenu d'une base de comparaison plus élevée au 2<sup>nd</sup> semestre 2020 en raison du démarrage des « contrats Covid », la croissance attendue au 2<sup>nd</sup> semestre 2021 devrait être mécaniquement moins soutenue qu'au 1<sup>er</sup> semestre.

Le tiers restant de la croissance est soutenu par une activité très dynamique auprès des clients multinationaux, notamment dans les secteurs du e-commerce et de l'électronique grand public. C'est le cas en Grèce (plateformes multilingues), sur les marchés francophone et germanophone, aux Pays-Bas, en Italie, ainsi qu'en Turquie et en Égypte. Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme se sont stabilisés au début du 2<sup>ème</sup> trimestre.

#### o Zone Inde

Au 1<sup>er</sup> semestre 2021, les activités de la zone Inde ont généré un chiffre d'affaires de 211 millions d'euros, en progression de + 17,2 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 8,8 % 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.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires est en croissance de + 29,9 % à données comparables, en nette progression par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre (+ 6,7 %). La base de comparaison a été particulièrement favorable au 2<sup>ème</sup> trimestre sur cette zone compte tenu de la très forte dégradation de l'activité au pic de la crise l'année dernière. Par ailleurs, le pays a réussi à surmonter la résurgence de la pandémie en avril dernier grâce à l'accélération du déploiement des solutions de travail à domicile. Elles concernent aujourd'hui près de 80 % des effectifs en Inde.

Les activités *offshore*, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone et intégrant des solutions à forte valeur ajoutée, ainsi que les activités domestiques, ont progressé à un bon rythme. Les premières ont notamment bénéficié du dynamisme des secteurs du e-commerce, de l'électronique grand public, des services de restauration et de la santé, les secondes de la montée en puissance de contrats dans les secteurs du e-commerce et de l'énergie.

Compte tenu de l'effet de base lié à la crise sanitaire, moins favorable au 2<sup>nd</sup> semestre 2020, la croissance attendue au 2<sup>nd</sup> semestre 2021 devrait être moins forte qu'au 1<sup>er</sup> semestre.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

Au 1<sup>er</sup> semestre 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 356 millions d'euros, en croissance de + 22,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 12,7 % à données publiées, en raison de la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro. Au 2<sup>ème</sup> trimestre, les activités sont en progression de + 37,6 % à données comparables, en nette accélération par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre (+ 10,1 %).

Après un fort recul au 1<sup>er</sup> trimestre dans un contexte de poursuite des restrictions des déplacements et de fermeture des frontières, TLScontact a enregistré une légère progression de son chiffre d'affaires depuis avril. Ce retour à la croissance au 2<sup>ème</sup> trimestre repose sur une reprise encore modeste des voyages internationaux et sur une base de comparaison devenant plus favorable. Le redressement plus prononcé du chiffre d'affaires n'est pas attendu avant le courant du 2<sup>nd</sup> semestre 2021 et son ampleur dépendra de l'évolution de la crise sanitaire.

LanguageLine Solutions, principal contributeur et moteur de la croissance des activités, a continué de progresser à un rythme soutenu au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre, confirmant sa très bonne performance du 1<sup>er</sup> trimestre. Son offre de services reposant sur 13 700 interprètes travaillant à domicile lui permet de répondre efficacement à la forte demande. La société a également bénéficié d'un effet de base favorable au cours des mois d'avril et mai, les activités ayant ponctuellement ralenti au cours de cette période l'an passé en raison de l'impact de la Covid-19 dans le domaine de la santé.

Suite à la finalisation de son acquisition fin juin, Health Advocate a été intégré dans les activités « services spécialisés » depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

Les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord enregistrent une croissance soutenue sur le 2<sup>ème</sup> trimestre, bénéficiant toujours d'une bonne dynamique commerciale durant la crise sanitaire.

## RÉSULTATS DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2021

L'EBITDA courant s'est élevé à 678 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021, en croissance de + 50,6 % par rapport à la même période l'an passé.

L'EBITA courant a atteint 479 millions d'euros contre 253 millions d'euros l'an passé, soit une croissance de + 89,5 %. Le taux de marge s'est élevé à 14,0 % au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 9,5 % l'an passé, traduisant le retour à une rentabilité supérieure à celle d'avant crise (12,8 % au 1<sup>er</sup> semestre 2019). Cela s'explique principalement par un fort levier opérationnel résultant de la progression très rapide du chiffre d'affaires, la non-réurrence des dépenses liées à la gestion de la crise sanitaire supportées au 1<sup>er</sup> semestre 2020, ainsi que la discipline en matière de gestion des coûts. Par activité et par zone, ce sont les marges des zones CEMEA et Inde qui ont enregistré les plus fortes progressions. Plus spécifiquement, les premières ont bénéficié de la contribution significative et efficiente des services d'assistance au gouvernement, et les secondes du programme d'arrêt des contrats moins rentables achevé fin 2020 ainsi que d'un effet de base très favorable, le début de la crise sanitaire ayant particulièrement perturbé l'organisation de la force de travail du groupe en Inde.

### RÉSULTAT PAR ACTIVITÉ

EBITA COURANT	S1 2021	S1 2020**
<i>En millions d'euros</i>		
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>374</b>	<b>171</b>
<b>% CA</b>	<b>12,2 %</b>	<b>7,3 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	57	44
% CA	5,7 %	5,1 %
Zone ibérico-LATAM	113	62
% CA	12,7 %	8,7 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	138	23
% CA	14,1 %	3,9 %
Zone Inde**	35	17
% CA	16,7 %	8,5 %
Holdings	31	25
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>105</b>	<b>82</b>
<b>% CA</b>	<b>29,4 %</b>	<b>26,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>253</b>
<b>% CA</b>	<b>14,0 %</b>	<b>9,5 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

\*\* Données des zones CEMEA et Inde en 2020 retraitées pro forma à la suite de l'intégration dans la zone CEMEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, précédemment classées dans la zone Inde & Moyen-Orient, intitulée Inde depuis

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

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 374 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 171 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2020. La rentabilité est en forte progression au 1<sup>er</sup> semestre avec un taux de marge de 12,2 % contre 7,3 % l'an passé et est supérieure à son niveau d'avant la crise sanitaire.

Cette bonne performance résulte de l'effet de base favorable au 1<sup>er</sup> semestre, du levier opérationnel lié au développement rapide de l'activité, notamment dans les zones ibérico-Latam, CEMEA et Inde, et de la stricte discipline en matière de gestion des coûts.

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

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 57 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 44 millions d'euros à la même période l'an passé. Le taux de marge s'établit à 5,7 % contre 5,1 % l'an passé.

La désorganisation temporaire du marché du travail aux États-Unis à la suite de la crise sanitaire a eu un impact sur la rentabilité des activités domestiques, alors que les activités *offshore* aux Philippines ont vu leur rentabilité progresser sur la période.

Au Royaume-Uni, les résultats sont en hausse significative avec la croissance soutenue des services d'assistance sur la Covid-19 et la montée en puissance de nombreux nouveaux contrats.

En Asie-Pacifique, la rentabilité a continué de s'améliorer grâce à la forte croissance des activités en Chine et en Malaisie.

### o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 113 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 62 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge est ressorti à 12,7 % contre 8,7 % l'an passé.

La progression des marges de la zone a été soutenue par la croissance rapide de l'activité. Parmi les principaux contributeurs à cette bonne performance, l'Espagne, le Mexique, le Portugal et les activités *nearshore* au Salvador.

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

Au cours du 1<sup>er</sup> semestre, l'EBITA courant de la zone Europe continentale & MEA s'est élevé à 138 millions d'euros contre 23 millions d'euros l'an dernier, soit un taux de marge de 14,1 % contre 3,9 % l'an passé.

Le déploiement significatif et rapide des services d'assistance sur la Covid-19 aux Pays-Bas, en France et en Allemagne ont contribué à la très bonne progression des marges. Cette performance a également été portée par le dynamisme des activités multilingues en Grèce et des activités *nearshore* en Albanie servant le marché italien.

### o Zone Inde

La zone Inde a enregistré un EBITA courant de 35 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021 contre 17 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'est ainsi établi à 16,7 %, contre 8,5 % au 1<sup>er</sup> semestre 2020.

La progression de la marge d'EBITA des activités en Inde s'explique principalement par la hausse soutenue de l'activité sur la période et d'un effet de base très favorable, le début de la crise sanitaire dans un environnement complexe ayant perturbé l'organisation de la force de travail et la structure de coût du groupe dans le pays.

Le redressement de la rentabilité des activités domestiques au 1<sup>er</sup> semestre résulte aussi de l'achèvement du programme d'arrêt des contrats moins rentables fin 2020. Par ailleurs, le 2<sup>ème</sup> pic de crise sanitaire en avril dernier a pu être efficacement géré avec le déploiement supplémentaire de solutions de travail à domicile centré sur les activités *offshore* les plus rentables.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 105 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021, soit un taux de marge de 29,4 %, contre 26,1 % l'an passé.

La rentabilité de TLScontact avait été très dégradée au 1<sup>er</sup> trimestre 2021 en raison de la base de comparaison très défavorable, les restrictions des déplacements et les fermetures des frontières étant intervenues à partir de mars 2020. Elle s'est stabilisée au cours du mois d'avril 2021, avec la reprise très modeste de l'activité et le bénéfice des mesures de réduction de coûts mises en place rapidement l'an passé. Sur l'ensemble de l'année, le groupe a comme objectif d'atteindre le point mort pour sa filiale.

Le taux de marge de LanguageLine Solutions, déjà élevé, continue de s'améliorer au 1<sup>er</sup> semestre 2021, porté par la forte croissance de l'activité et l'efficacité de son modèle d'affaires reposant sur 100 % de ses interprètes en télétravail, des outils technologiques hors pair et une approche commerciale très dynamique.



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

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi à 398 millions d'euros contre 154 millions d'euros l'an passé. Il inclut notamment :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 49 millions d'euros ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 31 millions d'euros.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 44 millions d'euros, contre 50 millions d'euros l'an passé.

La charge d'impôt s'est établie à 99 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 28,1 % contre 39,5 %.

Le résultat net part du groupe s'élève à 255 millions d'euros contre 63 millions d'euros l'an passé. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 4,31 euros au 1<sup>er</sup> semestre 2021, contre 1,08 euro au 1<sup>er</sup> semestre 2020.

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

Le cash-flow net disponible après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 333 millions d'euros contre 192 millions d'euros l'an passé, soit une hausse de + 73,4 %.

La variation du BFR du groupe a généré un emploi de 38 millions d'euros ce semestre, contre une ressource de 80 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2020.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 98 millions d'euros, soit 2,9 % du chiffre d'affaires, contre 120 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2020 (4,5 % du CA). Cette diminution reflète le taux de pénétration élevé des solutions de télétravail durant la crise sanitaire et le nombre modéré d'ouvertures de nouveaux sites.

Après mise en paiement des dividendes pour un montant de 141 millions d'euros et financement de l'acquisition de Health Advocate pour un montant de 573 millions d'euros, l'endettement net s'est élevé à 2 613 millions d'euros au 30 juin 2021.

## **DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE**

### **Développement de l'implantation mondiale et déploiement du télétravail**

Au 1<sup>er</sup> semestre 2021, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial dans un contexte de sortie de crise sanitaire progressif mais encore incertain. En dehors de l'ouverture de trois nouveaux sites, en Turquie, en Colombie et en Inde pour environ 1 500 postes, le groupe a surtout réorganisé ses sites existants et renforcé son offre de solution de télétravail :

- maintien de 240 000 collaborateurs en télétravail partout dans le monde contre moins de 10 000 personnes avant la crise sanitaire ;
- déploiement rapide au niveau mondial de TP Cloud Campus (TPCC), 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 52 pays contre 32 pays fin 2020.

TPCC est une version évoluée et intégrée du télétravail traditionnel. Elle offre un standard d'excellence pour s'assurer que toutes les opérations du groupe à distance sont cohérentes sur les cinq continents. 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. La proposition de valeur pour les clients repose sur un meilleur accompagnement pour assurer la continuité de leurs activités, l'amélioration du service rendu, 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.

### ▪ **Certifications Best Employer : 60 pays certifiés**

Pour Teleperformance, le bien-être de ses collaborateurs est une priorité au niveau mondial. Le groupe compte, au 30 juin 2021, 60 pays certifiés « employeurs de premier plan » par des experts indépendants tels que Great Place to Work. Ces certifications couvrent plus de 90 % des collaborateurs du groupe dans le monde contre 87 % fin 2020 (26 pays certifiés) et 70 % fin 2019 (22 pays certifiés).

#### **Liste des pays certifiés par activité et par zone :**

- 10 pays certifiés dans la zone EWAP : Canada, Chine, États-Unis, Indonésie, Japon, Malaisie, Philippines, Royaume-Uni, Singapour et Thaïlande ;
- 29 pays certifiés dans la zone CEMEA : Albanie, Allemagne, Arabie saoudite, Bosnie Herzégovine, Danemark, Égypte, Émirats arabes unis, Finlande, France, Grèce, Italie, Kosovo, Lituanie, Macédoine du Nord, Madagascar, Maroc, Nigeria, Pays-Bas, Pologne, République tchèque, Roumanie, Russie, Suède, Suisse, Suriname, Togo, Tunisie, Turquie et Ukraine ;
- 15 pays certifiés dans la zone ibérico-LATAM : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, El Salvador, Espagne, Guatemala, Guyana, Honduras, Mexico, Nicaragua, Pérou, Portugal et République dominicaine ;
- Activités domestiques et *offshore* certifiées en Inde ;
- 25 pays certifiés pour les activités « services spécialisés », dont 5 spécifiques à ces activités : Algérie, Biélorussie, Ghana, Kenya et Liban.

### ▪ **Finalisation de l'acquisition de Health Advocate**

Teleperformance a finalisé en juin 2021 l'acquisition de Health Advocate, un acteur majeur aux États-Unis des services aux entreprises en solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion de la santé des consommateurs.

Avec cette acquisition, Teleperformance renforce ses activités « services spécialisés » et son leadership dans les solutions à forte valeur ajoutée. Il consolide également sa position dans le secteur de la santé aux États-Unis, marché à fort potentiel, où il est déjà bien présent dans les domaines de l'expérience client et des solutions d'interprétariat en ligne développées par LanguageLine Solutions.

Fondée en 2001 et basée à Plymouth Meeting, en Pennsylvanie, Health Advocate réalisait au moment de l'annonce de l'acquisition fin 2020 un chiffre d'affaires annuel de 140 millions de dollars US et un EBITDA ajusté de 50 millions de dollars US, soit une marge de 36 %.

Health Advocate est intégré dans le périmètre de consolidation de Teleperformance à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2021.

## **PERSPECTIVES**

Fort de la très bonne performance enregistrée au 1<sup>er</sup> semestre, Teleperformance relève ses objectifs annuels 2021 :

- croissance annuelle de chiffre d'affaires pour 2021 d'environ + 18 % à données comparables, contre un objectif précédent de croissance « d'au moins + 12 % » ;
- taux de marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieur à 14,5 %, contre un objectif précédent d'au moins 14,0 %.

L'activité du 2<sup>nd</sup> semestre 2021 continuera de bénéficier de la très bonne dynamique commerciale et de l'accélération continue de la transformation digitale du groupe. Néanmoins, l'effet de base deviendra moins favorable en raison du rythme de croissance élevé des activités retrouvé tout au long du 2<sup>nd</sup> semestre 2020, tandis que la contribution attendue des services d'assistance auprès des gouvernements aux Pays-Bas et au Royaume-Uni devrait se réduire.

-----

## 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 universel de référence de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.

## WEBCAST / CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Une conférence téléphonique et un webcast auront lieu ce jour à 18h00 (CET). Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant : [https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20210728\\_1/](https://channel.royalcast.com/landingpage/teleperformance/20210728_1/)

Le rapport financier semestriel et le support de présentation seront disponibles après la conférence téléphonique sur le site de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)) - section Relations investisseurs / Communiqués de presse et documentation / Information financière annuelle et semestrielle, et en cliquant sur le lien suivant : <https://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr/communiqués-de-presse-et-documentation/information-financière-annuelle-et-semestrielle>

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2021 : 3 novembre 2021

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.PA – Bloomberg : TEP FP), 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. Le groupe compte plus de 380 000 employés répartis dans 83 pays, qui 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 des indices CAC 40 ESG, Euronext Vigeo Eurozone 120, FTSE4Good et *Solactive Europe Corporate Social Responsibility* (anciennement *Ethibel Sustainability Excellence Europe*).

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

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com) / Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

## CONTACTS

### ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication  
financière  
TELEPERFORMANCE  
Tél : +33 1 53 83 59 15  
[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

### MEDIA

**Europe**  
Laurent Poinot – Karine Allouis  
IMAGE7  
Tél : +33 1 53 70 74 70  
[teleperformance@image7.fr](mailto:teleperformance@image7.fr)

### MEDIA

**Amérique et Asie-Pacifique**  
Mark Pfeiffer  
TELEPERFORMANCE  
Tél : + 1 801-257-5811  
[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

## ANNEXES

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

	S1 2021	S1 2020**	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			<i>À données comparables</i>	<i>À données publiées</i>
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>3 075</b>	<b>2 344</b>	<b>+ 38,7 %</b>	<b>+ 31,2 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	977	856	+ 23,7 %	+ 15,9 %
Zone ibérico-LATAM	895	711	+ 35,4 %	+ 25,9 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	992	583	+ 70,4 %	+ 67,6 %
Zone Inde**	211	194	+ 17,2 %	+ 8,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>356</b>	<b>316</b>	<b>+ 22,5 %</b>	<b>+ 12,7 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 431</b>	<b>2 660</b>	<b>+ 36,8 %</b>	<b>+ 29,0 %</b>

  

	T2 2021	T2 2020**	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			<i>À données comparables</i>	<i>À données publiées</i>
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 539</b>	<b>1 165</b>	<b>+ 37,8 %</b>	<b>+ 32,1 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	484	425	+ 20,7 %	+ 14,0 %
Zone ibérico-LATAM	454	355	+ 33,5 %	+ 27,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	495	299	+ 68,1 %	+ 65,7 %
Zone Inde**	106	86	+ 29,9 %	+ 22,8 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>180</b>	<b>142</b>	<b>+ 37,6 %</b>	<b>+ 26,5 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 719</b>	<b>1 307</b>	<b>+ 37,7 %</b>	<b>+ 31,5 %</b>

  

	T1 2021	T1 2020**	Variation	
<i>En millions d’euros</i>			<i>À données comparables</i>	<i>À données publiées</i>
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 536</b>	<b>1 179</b>	<b>+ 39,7 %</b>	<b>+ 30,3 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	508	431	+ 26,6 %	+ 17,7 %
Zone ibérico-LATAM	442	356	+ 37,4 %	+ 24,1 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**	481	284	+ 72,8 %	+ 69,5 %
Zone Inde	105	108	+ 6,7 %	- 2,5 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>+ 10,1 %</b>	<b>+ 1,4 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 712</b>	<b>1 352</b>	<b>+ 35,9 %</b>	<b>+ 26,6 %</b>

\* Digital Integrated Business Services

\*\* Données des zones CEMEA et Inde en 2020 retraitées pro forma à la suite de l’intégration dans la zone CEMEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2021, précédemment classées dans la zone Inde & Moyen-Orient, intitulée Inde depuis

## ANNEXE 2 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	1 <sup>er</sup> sem 2021	1 <sup>er</sup> sem 2020
<b>Chiffre d'affaires</b>	3 431	<b>2 660</b>
Autres produits de l'activité	3	5
Charges de personnel	-2 363	-1 831
Charges externes	-380	-372
Impôts et taxes	-13	-12
Dotations aux amortissements	-108	-101
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-49	-54
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	-6	-6
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-85	-91
Pertes de valeur des goodwill	0	-34
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-31	-10
Autres produits (charges) d'exploitation	-1	
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>398</b>	<b>154</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	3	2
Coût de l'endettement financier brut	-27	-22
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-20	-23
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-44</b>	<b>-43</b>
Autres produits (charges) financiers	0	-7
<b>Résultat financier</b>	<b>-44</b>	<b>-50</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>354</b>	<b>104</b>
Impôts sur les résultats	-99	-41
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>255</b>	<b>63</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>255</b>	<b>63</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>4,34</b>	<b>1,08</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>4,31</b>	<b>1,08</b>

## BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

<b>ACTIF</b>	30/06/2021	31/12/2020
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	2 736	2 106
Autres immobilisations incorporelles	935	951
Droit d'utilisation des actifs loués	590	620
Immobilisations corporelles	556	569
Actifs financiers	58	53
Impôts différés	59	45
<b>Total actifs non courants</b>	<b>4 934</b>	<b>4 344</b>
<b>Actifs courants</b>		
Actifs impôts exigibles	109	105
Créances clients	1 460	1 307
Autres actifs courants	241	197
Autres actifs financiers	52	75
Trésorerie et équivalents de trésorerie	851	996
<b>Total actifs courants</b>	<b>2 713</b>	<b>2 680</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>7 647</b>	<b>7 024</b>
	<b>PASSIF</b>	
	30/06/2021	31/12/2020
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	147	147
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	-278	-386
Autres réserves groupe	2 200	2 073
<b>Capitaux propres part du groupe</b>	<b>2 644</b>	<b>2 409</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	0	0
<b>Total capitaux propres</b>	<b>2 644</b>	<b>2 409</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	32	30
Obligations liées aux contrats de location	484	512
Autres passifs financiers	2 456	2 196
Impôts différés	228	236
<b>Total passifs non courants</b>	<b>3 200</b>	<b>2 974</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	75	63
Dettes d'impôts	163	114
Fournisseurs	276	227
Autres passifs courants	765	675
Obligations liées aux contrats de location	162	162
Autres passifs financiers	362	400
<b>Total passifs courants</b>	<b>1 803</b>	<b>1 641</b>
<b>TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES</b>	<b>7 647</b>	<b>7 024</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	1 <sup>er</sup> sem 2021	1 <sup>er</sup> sem 2020
Résultat net après impôt - Part du groupe	255	63
Charges (produits) d'impôts comptabilisés	99	41
Charges d'intérêts financiers nets	19	16
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	20	23
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	275	280
Impôt décaissé	-73	-62
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>595</b>	<b>361</b>
<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>	<b>-38</b>	<b>80</b>
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>557</b>	<b>441</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-100	-120
Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie	-573	
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles	2	
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-671</b>	<b>-120</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	4	3
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-141	
Intérêts financiers versés	-15	-15
Décaissements relatifs aux actifs loués	-111	-114
Augmentation des dettes financières	608	574
Remboursement des dettes financières	-383	-530
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-38</b>	<b>-82</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>-152</b>	<b>239</b>
<b>Incidence des variations de change et reclassements</b>	<b>10</b>	<b>22</b>
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>993</b>	<b>409</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>851</b>	<b>670</b>

### 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).

<b>Chiffre d'affaires S1 2020</b>	<b>2 660</b>
Effet de change	-153
Chiffre d'affaires S1 2020 à taux de change constants	2 507
Croissance à données comparables	924
Effet de périmètre	-
<b>Chiffre d'affaires S1 2021</b>	<b>3 431</b>

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

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

	S1 2021	S1 2020
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>398</b>	<b>154</b>
Dotations aux amortissements	108	101
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	85	91
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	6	6
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	49	54
Perte de valeur de goodwill	-	34
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	31	10
Autres produits (charges) d'exploitation	1	-
<b>EBITDA courant</b>	<b>678</b>	<b>450</b>

#### EBITA courant (Earnings Before Interest Taxes and Amortizations) :

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

	S1 2021	S1 2020
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>398</b>	<b>154</b>
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	49	54
Perte de valeur de goodwill	-	34
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	31	10
Autres produits (charges) d'exploitation	1	-
<b>EBITA courant</b>	<b>479</b>	<b>253</b>

#### 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 2021	S1 2020
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>557</b>	<b>441</b>
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-100	-120
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	2	0
Décaissements relatifs aux actifs loués	-111	-114
Intérêts financiers versés/reçus	-15	-15
<b>Cash-flow net disponible</b>	<b>333</b>	<b>192</b>

#### Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	30.06.2021	31.12.2020
<b>Passifs non courants*</b>		
Passifs financiers	2 456	2 196
<b>Passifs courants*</b>		
Passifs financiers	362	400
<b>Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)</b>	<b>646</b>	<b>674</b>
<b>Trésorerie et équivalents</b>	<b>-851</b>	<b>-996</b>
<b>Endettement net ou dette nette</b>	<b>2 613</b>	<b>2 274</b>

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

#### Résultat net dilué par action (résultat net part du groupe divisé par le nombre d'actions dilué et ajusté) :

Le résultat par action dilué est déterminé en ajustant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires et le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, des effets de toutes les actions ordinaires potentielles dilutives. Ces dernières comprennent les actions de performance attribuées aux membres du personnel dès lors que les critères de performance requis sont atteints à la clôture de l'exercice.