



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Résultats annuels 2014

Une nouvelle année de forte croissance du chiffre d'affaires et de progression des marges



PARIS, LE 25 FÉVRIER 2015 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés et sociaux pour l'exercice 2014. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

RÉSULTATS ANNUELS 2014

- Chiffre d'affaires : 2 758 millions d'euros,
+ 13,3 % à données publiées
+ 9,9 % à données comparables*
- EBITA courant : 267 millions d'euros
Marge sur CA : 9,7 % contre 9,3 % en 2013
- Résultat net dilué par action : 2,62 €, + 15,4 % par rapport à 2013
- Dividende par action : 0,92 €** contre 0,80 € en 2013

RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE

- Renforcement de l'implantation mondiale de Teleperformance avec 25 000 nouvelles stations de travail situées notamment aux États-Unis et aux Philippines et des sites ouverts dans 16 nouveaux pays
- Renforcement du positionnement de Teleperformance sur le marché nord-américain dans des secteurs porteurs, avec l'acquisition d'Aegis USA Inc.

OBJECTIFS 2015 : POURSUITE DE LA CROISSANCE RENTABLE

- Croissance organique du chiffre d'affaires supérieure ou égale à 7 %
- Hausse de la marge d'EBITA courant sur CA supérieure ou égale à 10,3 %

*à taux de change et périmètre constants

**tel que proposé à l'assemblée générale du 7 mai 2015

RÉSUMÉ DES RÉSULTATS ANNUELS

<i>en millions d'euros</i>	2014 €1=US\$ 1,33	2013 €1=US\$ 1,33	variation
Chiffre d'affaires	2 758	2 433	+ 13,3 %
<i>À données comparables</i>			+ 9,9 %
EBITDA courant	376	325	+ 15,7 %
% CA	13,6 %	13,3 %	
EBITA courant⁽¹⁾	267	226	+ 18,2 %
% CA	9,7 %	9,3 %	
Résultat opérationnel	237	196	+ 20,6 %
Résultat net - Part du groupe	150	129	+ 16,4 %
Résultat net dilué par action (€)	2,62	2,27	+ 15,4 %
Dividende par action (€)	0,92*	0,80	

⁽¹⁾EBITA courant : résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions, perte de valeur de goodwill et hors éléments non récurrents

*tel que proposé à l'assemblée générale du 7 mai 2015

Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « En 2014, nous avons de nouveau enregistré une année record avec une croissance de près de + 10 % à données comparables et une nouvelle hausse de notre marge opérationnelle qui s'élève à 9,7 %, en ligne avec nos objectifs.

La dynamique de l'activité de Teleperformance a été forte tout au long de l'année. La croissance a été soutenue dans la région anglophone & Asie-Pacifique avec notamment de nombreux développements commerciaux dans des secteurs d'activités variés. Dans la région ibérico-LATAM, le développement des activités a été satisfaisant dans l'ensemble, malgré un environnement atone au Brésil. Sur la zone Europe continentale & MEA, l'activité a bien profité du développement dynamique de l'activité de gestion des demandes de visas.

L'acquisition en août 2014 de la société américaine Aegis USA Inc. nous a permis de renforcer notre position de leader mondial. L'intégration des équipes, des clients et des systèmes s'est déroulée dans de très bonnes conditions ; elle est à présent achevée pour l'essentiel. Notre expertise et nos équipes de ventes ainsi renforcées dans de nombreux secteurs à fort potentiel aux États-Unis, comme la santé, les services financiers et l'univers du voyage, augurent de synergies commerciales très prometteuses dans un proche avenir.

2015 sera de nouveau une année de croissance. Nous visons d'ores et déjà sur l'année une croissance de chiffre d'affaires supérieure à + 7 % à données comparables, et une nouvelle progression de la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires qui devrait être égale ou supérieure à 10,3 %. Notre santé financière solide nous permettra, par ailleurs, de saisir au mieux les opportunités de développement sur nos marchés dans un souci constant de création de valeur pour nos actionnaires et nos clients. »

Daniel Julien, président exécutif du groupe Teleperformance, a précisé : « Teleperformance est aujourd'hui :

- le leader mondial du management de l'expérience clients **diversifié** par secteur d'activité, par géographie, et par nature de services ;
- un groupe en **mutation progressive et maîtrisée** grâce à la mise en avant d'une nouvelle génération de leaders aguerris qui bénéficient d'une transmission en profondeur de l'expertise et de la connaissance intime des marchés mondiaux acquises par leurs aînés ;
- un acteur solidement positionné pour **tirer parti des opportunités de croissance** créées par l'explosion du volume des communications à distance, tout en faisant face aux nouveaux challenges engendrés par la fraude électronique.

Les équipes R & D, qualité et process, et IT de Teleperformance ont récemment développé une suite de solutions à valeur ajoutée qui constituent autant d'avantages concurrentiels :

- « **CX Lab et e-Performance** » qui analysent l'évolution des comportements clients et facilitent l'intégration « omnichannel » ;
- « **TP Client** », logiciel de CRM qui intègre harmonieusement la totalité de l'expérience et de l'information client ;

- « **TP Observer** », logiciel de sécurité basé sur un algorithme d'alerte et de détection de comportements atypiques ;
- « **Global essential security policies** » (**G.E.S.P.**), procédures de sécurisation des centres de contacts déployées au niveau mondial.

Dans un univers global, compétitif, fluide, exponentiel et parfois erratique, Teleperformance constitue un solide pôle de référence et de support pour ses clients et prospects. »

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 2 758 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 9,9 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à l'année précédente.

La croissance est de + 13,3 % à données publiées. Elle comprend un effet périmètre positif de 148 millions d'euros provenant de la consolidation d'Aegis USA Inc. depuis le 7 août 2014, et de City Park Technologies (CPT) depuis le 1^{er} juillet 2014. Elle comprend également un effet devises négatif de 58 millions d'euros provenant de la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, principalement le real brésilien, le peso argentin et le peso colombien.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

L'activité en 2014 est principalement marquée par la forte hausse de l'activité dans la zone anglophone & Asie-Pacifique, avec le développement dynamique des opérations enregistré aux États-Unis et en Chine et l'acquisition en cours d'année d'Aegis USA Inc. Elle a par ailleurs profité du développement rapide des activités de gestion des demandes de visas de TLScontact sur l'année.

Le mix géographique du groupe demeure solide avec 72 % du chiffre d'affaires réalisé sur des marchés prédominants affichant rentabilité et croissance, contre 65 % en 2010.

La contribution de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'élevait à 44 % du chiffre d'affaires du groupe en 2014, en progression significative par rapport à l'année précédente (39 %), en raison notamment de l'acquisition d'Aegis USA Inc. La zone ibérico-LATAM et l'Europe continentale & MEA contribuaient chacune à hauteur de 28 % du chiffre d'affaires total du groupe.

CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL PAR ZONE

en millions d'euros	2014	2013	variation	
			à données publiées	à données comparables
Anglophone & Asie-Pacifique	1 209	947	+ 27,7 %	+ 12,5 %
Ibérico-LATAM	770	762	+ 1,0 %	+ 6,8 %
Europe continentale & MEA	779	724	+ 7,6 %	+ 9,5 %
TOTAL	2 758	2 433	+ 13,3 %	+ 9,9 %

▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Les activités de la zone anglophone & Asie-Pacifique enregistrent une progression de + 12,5 % à données comparables. Compte tenu principalement de l'acquisition réalisée aux États-Unis, la croissance à données publiées s'est établie à + 27,7 %.

La dynamique du marché sur cette région continue d'être très soutenue, notamment aux États-Unis avec une bonne croissance de l'activité développée auprès des clients du groupe dans les secteurs internet et

électronique grand public, et de nombreux contrats signés avec de nouveaux clients dans des secteurs variés tels que les services financiers, la santé, les agences de voyages en ligne ou la distribution spécialisée.

Au Royaume-Uni, la croissance est notable, notamment dans les secteurs de l'administration publique, de la distribution et de l'énergie. L'activité intègre sur l'année la société City Park Technologies basée à Glasgow acquise le 1^{er} juillet 2014.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître à un très bon rythme en Chine, où le groupe accompagne le développement rapide de grands comptes internationaux, notamment dans le secteur de l'électronique grand public.

▪ **Zone ibérico-LATAM**

La région ibérico-LATAM enregistre une progression de + 6,8 % à données comparables. À données publiées, la croissance s'élève à + 1,0 %, l'effet devises négatif résultant essentiellement de la dépréciation sur l'année par rapport à l'euro du real brésilien, des pesos argentin et colombien.

Au Brésil, malgré un environnement économique morose, le groupe a bénéficié au cours de la seconde partie de l'année du démarrage de nouveaux contrats remportés auprès de clients existants à partir notamment de sites récemment ouverts situés dans le nord du pays.

Les bonnes performances des activités au Salvador et en République dominicaine portent la croissance des activités nearshore servant le marché américain.

Les activités au Portugal enregistrent la meilleure croissance dans la région, portée par le succès des plateformes multilingues implantées à Lisbonne.

▪ **Zone Europe continentale & MEA**

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 9,5 % à données comparables, et de + 7,6 % à données publiées, l'effet devises négatif résultant notamment de la dépréciation sur l'année du rouble et de la couronne suédoise par rapport à l'euro.

Le groupe continue à bénéficier de la bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux, notamment aux Pays-Bas, en Europe de l'Est (Russie, Pologne, Roumanie) et en Europe du Sud (Grèce, Turquie, Égypte). Le démarrage en fin d'année d'un nouveau centre de contacts en Pologne pour servir le marché allemand est prometteur et illustre la poursuite du renforcement de l'implantation du groupe avec de nouvelles solutions offshore.

Le développement rapide des activités de la filiale TLScontact, spécialisée dans les services en face-à-face, a aussi contribué très positivement à la croissance de la région.

Les activités en France métropolitaine sont en retrait par rapport à l'année précédente, compte tenu de leur profil difficile. Elles ne représentent plus en 2014 que 4 % du chiffre d'affaires total du groupe.

RÉSULTATS

L'EBITDA courant s'élève à 376 millions d'euros, en hausse de + 15,7 % par rapport à l'année précédente. Sa marge par rapport au chiffre d'affaires s'établit à 13,6 %, de nouveau en hausse de 0,3 point par rapport à l'année précédente.

L'EBITA courant atteint 267 millions d'euros contre 226 millions d'euros l'année précédente, soit une progression de + 18,2 %. L'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires s'élève à 9,7 % contre 9,3 % l'année précédente, soit une progression de + 0,4 point, en ligne avec l'objectif du groupe.

EBITA COURANT PAR ZONE - HORS HOLDINGS

<i>en millions d'euros</i>	2014	2013
Anglophone & Asie-Pacifique	135	95
% CA	11,2 %	10,0 %
Ibérico-LATAM	83	90
% CA	10,8 %	11,8 %
Europe continentale & MEA	17	13
% CA	2,2 %	1,8 %
Total - holdings inclus	267	226
% CA	9,7 %	9,3 %

La **zone anglophone & Asie-Pacifique** voit son taux de marge EBITA courant progresser pour atteindre 11,2 % contre 10,0 % en 2013. Cette amélioration s'explique par la forte croissance du volume d'activité, l'intégration des activités d'Aegis USA Inc., dont une part importante est réalisée aux Philippines, et un effet devises positif.

La **zone ibérico-LATAM** délivre également un taux de marge EBITA courant élevé, à 10,8 %, bien qu'en recul par rapport à 2013. L'EBITA courant s'élève à 83 millions d'euros contre 90 millions d'euros l'année dernière, en raison pour l'essentiel d'un environnement de change défavorable avec la dépréciation du real brésilien et des pesos colombien et mexicain.

Avec un EBITA courant de 17 millions d'euros, soit un taux de marge de 2,2 %, en hausse par rapport à 2013, la **zone Europe continentale & MEA** confirme l'amélioration progressive et continue de sa rentabilité depuis 3 ans. Le groupe a notamment bénéficié en 2014 d'un effet mix favorable lié à la montée en puissance des activités de TLScontact due au démarrage de nouveaux contrats.

Le résultat opérationnel (EBIT) s'établit à 237 millions d'euros contre 196 millions d'euros l'année précédente.

L'EBIT tient compte de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 15 millions d'euros, en hausse par rapport à l'année précédente, résultant de l'acquisition d'Aegis USA Inc., et des charges non récurrentes suivantes :

- charge comptable relative aux plans d'actions de performance mis en place en 2013 pour un montant de 7 millions d'euros ;
- autres charges non récurrentes pour 8 millions d'euros comprenant notamment les frais d'acquisition d'Aegis USA Inc. et de CPT pour 4 millions d'euros.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 19 millions d'euros contre 7 millions l'année dernière.

La charge d'impôt s'établit à 66 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe ressort à 30,5 % contre 31,5 % l'année précédente.

La part revenant aux minoritaires dans le résultat s'élève à 2 millions d'euros.

Le résultat net part du groupe à 150 millions d'euros progresse de + 16,3 % par rapport à l'année précédente (129 millions d'euros). Le résultat net dilué par action s'élève à 2,62 euros, en hausse de + 15,4 % par rapport à l'année précédente.

Le conseil d'administration proposera à l'assemblée générale, qui se réunira le 7 mai 2015, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2014 à 0,92 € par action contre 0,80 € versé au titre de l'exercice 2013. Le dividende proposé correspond à un taux de distribution de 35 %, niveau stable par rapport à l'année dernière.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Le cash-flow après impôts s'est établi à 315 millions d'euros contre 236 millions d'euros l'année précédente.

La variation du besoin en fonds de roulement du groupe a constitué un emploi de 115 millions d'euros contre un emploi de 46 millions l'année précédente. L'arrêt d'un programme d'affacturage mis en place par la société Aegis USA Inc. avant son intégration dans le groupe en août 2014 a accru le besoin en fonds de roulement d'un montant estimé à 50 millions d'euros.

Les investissements opérationnels nets sont en hausse significative et s'établissent à 5,7 % du chiffre d'affaires, soit 157 millions d'euros contre 126 millions l'année précédente (5,2 % du chiffre d'affaires). Les investissements du groupe portent sur des créations et agrandissements de centres de contacts sur les marchés clés dans les trois régions du groupe, et sont liés au démarrage du contrat signé avec le service britannique des visas et de l'immigration (20 millions d'euros).

En raison d'un niveau de BFR exceptionnel et des importants investissements de développement cette année, le cash-flow disponible du groupe s'élève à 43 millions d'euros contre 64 millions d'euros l'année dernière.

Après décaissement des dividendes pour un montant de 46 millions d'euros et prise en compte du coût net de l'acquisition d'Aegis USA Inc. et de CPT pour un montant de 471 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 423 millions d'euros au 31 décembre 2014. La structure financière du groupe demeure très solide avec des capitaux propres de 1 600 millions d'euros et un ratio d'endettement net sur EBITDA de 1,1 à fin 2014.

RENFORCEMENT SIGNIFICATIF DU LEADERSHIP MONDIAL DU GROUPE

▪ Acquisition d'Aegis USA Inc.

Teleperformance a acquis le 7 août 2014 Aegis USA Inc., acteur majeur des services clients aux États-Unis, aux Philippines et au Costa Rica. La société réalise un chiffre d'affaires annuel total d'environ 400 millions de dollars et compte aujourd'hui plus de 20 000 collaborateurs dans 12 centres répartis sur les trois pays. Elle possède un portefeuille important de clients premium issus de différents secteurs clés en pleine expansion sur le marché américain : la santé, les services financiers, l'hôtellerie et les agences de voyage.

Cette acquisition s'inscrit parfaitement dans la stratégie à long terme de Teleperformance : elle renforce le leadership mondial du groupe, accroît sa part de marché aux États-Unis, diversifie son portefeuille de clients sur des secteurs clés et y renforce significativement son expertise. Elle crée enfin de la valeur pour ses actionnaires, avec un effet positif sur le résultat net par action du groupe supérieur à 10 % à compter de 2015.

▪ Acquisition de City Park Technologies

Teleperformance a acquis le 1^{er} juillet 2014 City Park Technologies, acteur reconnu sur le marché britannique dans les services clients dans de nombreux secteurs d'activité, notamment les services financiers, les assurances et les services aux collectivités. Située à Glasgow, la société réalise un chiffre d'affaires annuel de 17 millions de livres sterling et compte plus de 1 000 stations de travail réparties sur 3 centres en Écosse.

▪ Extension et création de nouveaux sites

Afin d'accompagner le développement rapide de ses activités, le groupe a poursuivi en 2014 l'extension et les ouvertures de centres de contacts dans les trois zones linguistiques du groupe. Le groupe a ainsi ouvert au total 8 nouveaux centres de contacts, a intégré 15 sites provenant de sociétés acquises durant l'année (cf. supra), et augmenté le nombre de postes de travail sur 10 sites déjà existants.

C'est dans la zone anglophone & Asie-Pacifique que Teleperformance a le plus investi en 2014 avec l'ouverture et l'intégration de 20 nouveaux centres de contacts aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Chine et aux Philippines.

Par ailleurs, le développement dynamique des activités de TLScontact sur l'année s'est traduit par l'ouverture de centres de réception de demandes de visas dans 15 nouveaux pays en Europe, dans le bassin méditerranéen et en Afrique.

▪ **Reconnaissance de la stratégie du groupe**

En 2014, Teleperformance a été une fois encore récompensé par de très nombreux prix décernés par de prestigieuses institutions et des cabinets d'analyses indépendants réputés aux quatre coins du monde. Ils distinguent tant le leadership du groupe et l'excellence de son service sur son marché que sa stratégie de développement du capital humain, sa capacité d'innovation et son engagement en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

Teleperformance a été distingué par le cabinet Gartner comme un leader dans son dernier rapport « Gartner Magic Quadrant » pour la quatrième année consécutive, ainsi que par le cabinet Everest Group comme le leader mondial de la gestion de centres de contacts externalisée pour la deuxième année consécutive.

4 prix 2014 ont été décernés par Frost & Sullivan à Teleperformance :

- Security Practice Visionary Innovation Leadership – Amérique du Nord
- Nearshore Outsourcing Services Company of the Year – Amérique latine
- Service Provider of the Year – Asie-Pacifique
- Green Excellence Award – Amérique latine

Les prix 2014 « Great Place to Work® » (GPTW) ont été décernés aux sociétés du groupe suivantes :

- Teleperformance Mexico Domestic – 3 prix obtenus, au niveau national, pour la région Nord-Est ainsi que dans le domaine de l'égalité des sexes
- Teleperformance Brasil au niveau national et dans la catégorie Information Technology
- Teleperformance Portugal au niveau national
- Teleperformance El Salvador pour la région Amérique centrale

Le prix 2014 « Global Best Employers™ Program » a été décerné par AON Hewitt à Teleperformance en Albanie, Chine, Salvador, Inde, Philippines, Portugal, Singapour, Slovaquie, Ukraine, États-Unis et Asie-Pacifique.

PERSPECTIVES 2015

Fort des investissements stratégiques récemment réalisés, notamment sur le marché nord-américain et aux Philippines, des efforts déployés pour renforcer sa présence sur de nouveaux secteurs d'activités, et d'un marché toujours porteur, Teleperformance prévoit une nouvelle année de croissance en 2015, avec comme objectifs annuels :

- une progression du chiffre d'affaires supérieure ou égale à 7 % à données comparables ;
- une nouvelle progression de la marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires qui devrait être supérieure ou égale à 10,3 %.

RÉUNION D'INFORMATION - ANALYSTES/INVESTISSEURS

Date : Jeudi 26 février 2015 à 9h00 (heure de Paris)

La retransmission en direct de la réunion qui se tiendra à Paris ainsi que le support de présentation seront accessibles sur le site internet de Teleperformance (www.teleperformance.com).

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Chiffre d'affaires du 1 ^{er} trimestre 2015 :	22 avril 2015
Assemblée générale ordinaire :	7 mai 2015
Résultats du 1 ^{er} semestre 2015 :	28 juillet 2015
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2015 :	12 novembre 2015

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2014, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,758 milliards d'euros (3,665 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte près de 182 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes dans 75 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

ANNEXES

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

En millions d'euros	2014	2013	Variation	
			à données publiées	à données comparables
4^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	395	258	+ 52,7 %	+ 8,7 %
Ibérico-LATAM	208	187	+ 11,1 %	+ 9,8 %
Europe continentale & MEA	202	204	- 0,9 %	+ 0,4 %
TOTAL	805	649	+ 23,9 %	+ 6,5 %
3^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	319	234	+ 37,0 %	+ 14,8 %
Ibérico-LATAM	195	181	+ 7,6 %	+ 9,3 %
Europe continentale & MEA	194	173	+ 12,0 %	+ 13,7 %
TOTAL	708	588	+ 20,6 %	+ 12,8 %
2^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	249	224	+ 11,3 %	+ 17,6 %
Ibérico-LATAM	188	203	- 7,2 %	+ 2,8 %
Europe continentale & MEA	198	177	+ 11,4 %	+ 13,5 %
TOTAL	635	604	+ 5,1 %	+ 11,6 %
1^{ER} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	245	231	+ 6,3 %	+ 9,9 %
Ibérico-LATAM	180	192	- 6,4 %	+ 5,1 %
Europe continentale & MEA	185	169	+ 9,3 %	+ 12,0 %
TOTAL	610	592	+ 3,0 %	+ 9,1 %

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2014	2013
Chiffre d'affaires	2 758	2 433
Autres produits de l'activité	7	9
Charges de personnel	-1 883	-1 706
Charges externes	-493	-401
Impôts et taxes	-14	-13
Dotations aux amortissements	-109	-99
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-15	-8
Perte de valeur des goodwill	0	-3
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-7	-10
Autres produits (charges) d'exploitation	-7	-6
Résultat opérationnel	237	196
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	2	1
Coût de l'endettement financier brut	-14	-9
Coût de l'endettement financier net	-12	-8
Autres produits financiers	47	27
Autres charges financières	-54	-26
Résultat financier	-19	-7
Résultat avant impôt	218	189
Charge d'impôt	-66	-60
Résultat net après impôt	152	129
Résultat net après impôt - Part du groupe	150	129
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	2	0
Résultat de base par action (en €)	2,62	2,27
Résultat dilué par action (en €)	2,62	2,27

BILAN CONSOLIDÉ

en millions d'euros

ACTIF	31.12.2014	31.12.2013
Actifs non courants		
Goodwill	1 019	674
Autres immobilisations incorporelles	323	78
Immobilisations corporelles	391	287
Actifs financiers	43	33
Impôts différés	41	31
Total actifs non courants	1 817	1 103
Actifs courants		
Actifs impôts exigibles	37	38
Clients	693	498
Autres actifs courants	113	73
Autres actifs financiers	51	15
Trésorerie et équivalents	216	164
Total actifs courants	1 110	788
Total actif	2 927	1 891
PASSIF	31.12.2014	31.12.2013
Capitaux propres		
Capital	143	143
Prime d'émission	575	576
Réserves de conversion	32	-65
Autres réserves groupe	845	738
Total part du groupe	1 595	1 392
Participations ne conférant pas le contrôle	5	4
Total capitaux propres	1 600	1 396
Passifs non courants		
Provisions	10	9
Passifs financiers	425	21
Impôts différés	125	37
Total passifs non courants	560	67
Passifs courants		
Provisions	43	14
Dettes d'impôts	49	23
Fournisseurs	123	87
Autres passifs courants	338	249
Autres passifs financiers	214	56
Total passifs courants	767	429
Total des passifs et des capitaux propres	2 927	1 891

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2014	2013
Résultat net après impôt - Part du groupe	150	129
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	2	0
Charges d'impôts comptabilisées	66	60
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	150	118
Impôt décaissé	-53	-71
Marge brute d'autofinancement	315	236
Variation du besoin en fonds de roulement	-115	-46
Flux de trésorerie générés par l'activité	200	190
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-160	-127
Prêts accordés	-1	-8
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	3	1
Remboursement de prêts	1	2
Acquisitions de participations avec prise de contrôle	-471	
Flux de trésorerie liés aux investissements	-628	-132
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle		1
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-7	-11
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-46	-17
Augmentation des dettes financières	918	72
Remboursement des dettes financières	-355	-93
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	510	-48
Variation de trésorerie	82	10
<i>incidence des variations de change et reclassements</i>	-28	-10
Trésorerie à l'ouverture	160	160
Trésorerie à la clôture	214	160