



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Accélération du déploiement stratégique

- Mise à jour stratégique et objectifs financiers à 5 ans
- Nouvelle gouvernance
- Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2017 : + 7,2 % à données comparables*



PARIS, LE 13 OCTOBRE 2017 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 3^{ème} trimestre de l'année 2017. Le conseil d'administration du groupe s'est réuni ce jour et annonce les décisions prises concernant les modifications apportées à la gouvernance et l'organisation de Teleperformance. Le groupe met enfin sa stratégie à jour pour les années 2018 à 2022 ainsi que ses objectifs financiers à 5 ans.

MISE À JOUR STRATÉGIQUE ET OBJECTIFS FINANCIERS À 5 ANS (2022)

- Le plan stratégique 2018-2022 de Teleperformance s'appuie principalement sur le renforcement de son expertise sectorielle, l'expansion géographique dans les BRICS et MIST** ainsi que l'intégration digitale et omnicanal. Il vise les objectifs 2022 suivants :
 - chiffre d'affaires supérieur à 6 milliards d'euros
 - EBITA récurrent supérieur à 850 millions d'euros
 - par croissance interne et acquisitions

ACQUISITION DE WIBILONG

- Acquisition en ligne avec le plan stratégique 2018-2022 : renforcement de l'offre digitale du groupe, avec Wibilong, start-up française pionnière dans les solutions de collaboration entre marques et consommateurs
- Une communauté de 13 millions de consommateurs dans 15 pays pour le compte de plus de 30 clients dans de nombreux secteurs, tels que la distribution, le tourisme, les assurances et les télécommunications

ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE ET DE L'ORGANISATION DU GROUPE

- L'organisation managériale du groupe évolue pour devenir plus « lean » et plus « agile » dans le déploiement du plan stratégique 2018-2022
- Nomination de Daniel Julien en tant que président-directeur général du groupe, à la suite de la démission de Paulo César Salles Vasques de ses fonctions de directeur général du groupe
- Nomination d'Olivier Rigaudy en tant que directeur général délégué du groupe

CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES TRIMESTRIEL AU 30 SEPTEMBRE 2017

- 9 mois 2017 : 3 096 millions d'euros, + 9,0 % à données comparables*
- 3^{ème} trimestre 2017 : 1 014 millions d'euros, + 7,2 % à données comparables*
- 22^{ème} trimestre d'affilée de croissance supérieure à + 5 % à données comparables*

OBJECTIFS FINANCIERS 2017 CONFIRMÉS

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure à 7 % à données comparables*
- Marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieure à 13,0 % contre 12,8 % en 2016
- Poursuite d'une forte génération de cash-flow net disponible

* à périmètre et changes constants

** BRICS : Brésil, Russie, Inde, Chine et Afrique du Sud, et MIST : Mexique, Indonésie, Corée du Sud et Turquie

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « Au cours des dernières années nous avons mené avec succès la transformation de notre groupe. D'abord en accélérant notre développement et en étoffant notre offre de services sur nos métiers cœurs, ensuite en diversifiant nos activités et nos sources de revenus dans des services à haute valeur ajoutée, et en combinant forte croissance organique et amélioration des marges. Nos marchés évoluent rapidement, le capital humain, la sécurité et l'innovation sont des éléments clefs, nos clients souhaitent des solutions sur-mesure et Teleperformance est aujourd'hui l'unique acteur du marché à pouvoir les accompagner partout dans le monde, tout le temps, avec une qualité de service répondant aux plus hauts standards et sur l'ensemble des canaux.

Les opportunités qui s'offrent à nous sont nombreuses et il est aujourd'hui utile d'adapter notre feuille de route pour les saisir en précisant notre cadre stratégique à 5 ans. Nous voulons nous renforcer sur les zones et les secteurs à forte croissance et à haute valeur ajoutée. L'intégration des solutions omnicanal et les possibilités offertes par l'intelligence artificielle sont matérialisées par la création d'une direction recherche & développement et intégration digitale au sein du groupe. Ces nouveaux leviers s'accompagnent d'objectifs financiers ambitieux et réalistes. Je remercie les membres du conseil d'administration qui ont décidé de me confier les fonctions de président-directeur général. Je remercie également Paulo César Salles Vasques pour sa contribution au sein de l'équipe Teleperformance.

Enfin, nous avons réalisé une nouvelle performance solide sur ce troisième trimestre, qui nous permet d'enregistrer le 22^{ème} trimestre d'affilée de croissance supérieure à + 5 % à données comparables. Nous confirmons donc nos objectifs annuels de croissance du chiffre d'affaires et de marge opérationnelle courante. »

PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022 ET OBJECTIFS FINANCIERS À 5 ANS (2022)

Le plan stratégique 2018-2022 du groupe s'appuie sur quatre leviers :

- **renforcement de l'expertise sectorielle** sur des segments et environnements à fort potentiel, tels que les technologies de l'information, la distribution, les services financiers et l'économie connectée (IoT)
- **poursuite de l'expansion géographique** dans les pays BRICS* et MIST**
- **intégration digitale et omnicanal** visant une gestion plus performante et plus fluide des interactions clients, avec notamment l'intégration progressive de l'intelligence artificielle dans les solutions omnicanal du groupe, et le renforcement du positionnement de Teleperformance dans l'économie collaborative et les plateformes marketing (acquisition de Wibilong)
- **lancement en 2018 d'un nouveau pôle d'intelligence et de marketing à forte valeur ajoutée** dans le domaine de l'expérience client (CX Consulting)

La confiance du groupe dans la réussite de ce plan se traduit par de **nouveaux objectifs** à atteindre **en 2022**, par croissance interne et acquisitions :

- **chiffre d'affaires supérieur à 6 milliards d'euros**
- **EBITA récurrent supérieur à 850 millions d'euros**
- **acquisitions ciblées pour un chiffre d'affaires cumulé d'environ 500 millions d'euros principalement dans les « services spécialisés »**

ACQUISITION DE WIBILONG

Teleperformance annonce l'acquisition de **Wibilong**, start-up française pionnière des solutions de collaboration entre marques et consommateurs. Wibilong met à la disposition des entreprises digitales une plateforme SaaS (*Software as a Service*) qui permet la création massive de contenus autour des conversations sur les produits, grâce à la création et l'activation rapide de communautés de consommateurs.

Acteur pionnier du «*customer content marketing*», Wibilong remet l'expérience consommateur au centre de la stratégie marketing des entreprises et transforme des clients en prescripteurs. La solution disruptive de Wibilong est un levier d'engagement, de satisfaction et de fidélisation des clients pour augmenter les ventes, tout en optimisant l'efficacité des procédures.

Cette acquisition est une illustration des ambitions et des leviers stratégiques que le groupe entend mettre en œuvre à l'horizon 2022 et permet à Teleperformance de renforcer son offre digitale et omnicanal, ainsi que son positionnement de partenaire privilégié dans le domaine de l'expérience client auprès de grandes marques du secteur de la distribution et des biens de consommation.

Wibilong anime une communauté de 13 millions de consommateurs dans 15 pays pour le compte de plus de 30 clients dans de nombreux secteurs, tels que la distribution, l'industrie automobile, le tourisme, les assurances et les télécommunications. Wibilong a généré un chiffre d'affaires d'environ 1 million d'euros en 2016. La société sera consolidée dans les comptes du groupe à compter du mois de novembre 2017.

ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE ET DE L'ORGANISATION DE TELEPERFORMANCE

Afin de permettre la pleine réussite du plan stratégique 2018-2022 et répondre aux souhaits des actionnaires du groupe, le conseil d'administration a pris la décision unanime de modifier la gouvernance du groupe autour d'une organisation renforcée pour accélérer les circuits de décision et assurer une plus grande rapidité d'exécution.

- Gouvernance

Daniel Julien, qui continue d'assurer la présidence du conseil d'administration, est nommé directeur général. Cette décision reflète la confiance renouvelée du conseil en Daniel Julien, qui dispose en qualité de directeur général de la pleine responsabilité de la gestion et de la représentation de Teleperformance.

Paulo César Salles Vasques quitte ses fonctions de directeur général du groupe. À la demande du conseil, il occupera la présidence non exécutive de Teleperformance Brésil.

*BRICS : Brésil, Russie, Inde, Chine et Afrique du Sud **MIST : Mexique, Indonésie, Corée du Sud et Turquie

- Organisation

L'organisation du groupe évolue pour devenir plus « lean » et plus « agile » : elle s'appuie sur un management très diversifié en termes de nationalité et de culture et bénéficiant d'une séniorité élevée au sein du groupe. Cette évolution se traduit par les nominations et les responsabilités suivantes :

Olivier Rigaudy, nommé directeur général délégué, en charge des finances, et Leigh Ryan, directrice juridique et responsable de la conformité, reportent à Daniel Julien.

Jeff Balagna, précédemment président de la zone anglophone et Asie-Pacifique, est nommé directeur des opérations du groupe. Yannis Tourcomanis, président de la zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique, Brian Johnson et David Rizzo, nommés co-présidents de la zone anglophone et Asie-Pacifique, et Agustin Grisanti, nommé président de la zone ibérico-LATAM, reportent à Jeff Balagna.

Joao Cardoso, directeur général de Teleperformance Portugal, est par ailleurs nommé directeur recherche & développement et intégration digitale, poste nouvellement créé.

Alan Truitt est confirmé dans ses responsabilités de directeur du développement.

Tous sont membres du comité exécutif présidé par Daniel Julien.

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE AU 30 SEPTEMBRE 2017

En millions d'euros	2017	2016	Variation	
			À données publiées	À données comparables
Taux de change moyen (9 mois)	1 € = 1,11 USD	1 € = 1,12 USD		
9 mois	3 096	2 599	+ 19,1 %	+ 9,0 %
3^{ème} trimestre	1 014	910	+ 11,4 %	+ 7,2 %

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois de l'année 2017 s'est élevé à 3 096 millions d'euros, soit une progression de + 9,0 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à la même période de l'année dernière. La progression est de + 19,1 % à données publiées. Cette évolution est essentiellement due à un effet périmètre positif de + 282 millions d'euros provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016. L'effet de change est négatif et s'élève à -17 millions d'euros, dû essentiellement à la dépréciation de la livre sterling et de la livre égyptienne compensant l'appréciation du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro.

Le chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2017 s'élève à 1 014 millions d'euros, soit une progression à données comparables de + 7,2 %, niveau soutenu en dépit d'une base de comparaison moins favorable qu'aux 2^{ème} et 1^{er} trimestres. À données publiées, la progression s'établit à + 11,4 % en raison essentiellement de l'effet périmètre positif provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Teleperformance a adopté depuis le 1^{er} janvier 2017 une nouvelle présentation de ses activités : les activités *core services* rassemblant les services de relations clients, de supports techniques et d'acquisition de clients, et les « services spécialisés », regroupant les services d'interprétariat, récemment acquis, offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas pour le compte des gouvernements offerts par TLScontact, les solutions analytiques développées par la filiale GN Research et les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord développées par la filiale AllianceOne Receivables Management (ARM).

En millions d'euros	9 mois 2017		9 mois 2016		Variation	
	% total		% total		À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	2 614	84 %	2 414	93 %	+ 8,3 %	+ 8,9 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	1 195	38 %	1 196	46 %	- 0,1 %	+ 2,1 %
Zone ibérico-LATAM	801	26 %	629	24 %	+ 27,2 %	+ 22,5 %
Zone Europe continentale & MEA	618	20 %	589	23 %	+ 5,0 %	+ 7,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	482	16 %	185	7 %	+ 160,1 %	+ 10,6 %
TOTAL	3 096	100 %	2 599	100 %	+ 19,1 %	+ 9,0 %

En millions d'euros	T3 2017		T3 2016		Variation	
	% total		% total		À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	861	85 %	838	92 %	+ 2,8 %	+ 7,0 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	383	38 %	413	45 %	- 7,2 %	- 1,2 %
Zone ibérico-LATAM	266	26 %	229	25 %	+ 16,2 %	+ 17,7 %
Zone Europe continentale & MEA	212	21 %	196	22 %	+ 8,1 %	+ 11,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	153	15 %	72	8 %	+ 111,2 %	+ 9,2 %
TOTAL	1 014	100 %	910	100 %	+ 11,4 %	+ 7,2 %

▪ Les activités core services

Le chiffre d'affaires des activités *core services* des 9 premiers mois de l'année 2017 s'élevait à 2 614 millions d'euros, en hausse de + 8,3 % à données publiées. À données comparables, la croissance s'élève à + 8,9 %. Comme au 1^{er} semestre, la croissance des activités *core services* est particulièrement portée par la zone ibérico-LATAM.

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

Sur les 9 premiers mois de l'année, le chiffre d'affaires de la zone s'est établi à 1 195 millions d'euros en hausse de + 2,1 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Au 3^{ème} trimestre 2017, le chiffre d'affaires est en retrait de - 1,2 % à données comparables, reflétant notamment une base de comparaison particulièrement défavorable sur ce trimestre.

Sur les 9 premiers mois de l'année, Teleperformance a poursuivi la diversification de son portefeuille de clients dans la région. Les secteurs clients les plus dynamiques aux États-Unis sont la santé et les services en ligne, notamment dans la distribution et les transports. Les secteurs des biens de consommation et de l'électronique grand public contribuent aussi à la croissance de l'activité dans la région. La bonne dynamique de ces secteurs compense la moindre performance des activités offshore dans le secteur des télécommunications. En effet, de nouveaux programmes offshore prévus aux Philippines pour servir le marché nord-américain ont finalement été localisés au Mexique (zone ibérico-LATAM), pays dont l'environnement géopolitique est actuellement perçu comme plus favorable.

L'impact négatif de la baisse du volume d'activité au Royaume-Uni enregistré depuis fin 2016 se réduit progressivement au cours de l'année mais continue de peser sur la croissance de la région au 3^{ème} trimestre.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de bénéficier des investissements importants réalisés dans la région depuis 2016 et demeure bien orientée, bien que la montée en puissance des sites ouverts récemment en Chine et en Malaisie soit moins rapide qu'attendue.

- Zone ibérico-LATAM

Sur les 9 premiers mois de l'année, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 22,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 27,2 % à données publiées pour atteindre un chiffre d'affaires de 801 millions d'euros. Les effets de change sont positifs et résultent essentiellement de l'appréciation du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro.

Au 3^{ème} trimestre 2017, le chiffre d'affaires a progressé de + 17,7 % à données comparables, une performance très satisfaisante au regard de la base de comparaison très élevée sur la période.

Teleperformance continue de bénéficier au 3^{ème} trimestre d'un très bon momentum commercial, comme au 1^{er} semestre, résultat des investissements importants réalisés au cours de l'année 2016 et d'une diversification réussie dans de nombreux secteurs d'activités.

Les activités au Portugal (plateformes multilingues), en Colombie et au Brésil, ainsi que les activités offshore de la région, incluant le Mexique, sont les plus dynamiques.

- Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé au cours des 9 premiers mois de l'année de + 7,1 % à données comparables et de + 5,0 % à données publiées. Les effets de change négatifs résultent notamment de la dépréciation de la livre égyptienne par rapport à l'euro.

La dynamique enregistrée en début d'année s'est confirmée au 3^{ème} trimestre, avec une croissance de + 11,1 % à données comparables ; les facteurs de croissance demeurent inchangés. L'accélération de la croissance des activités reflétant une très bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux est enregistrée principalement dans les pays suivants :

- en Europe de l'Est : Russie, Pologne et Roumanie
- dans le bassin méditerranéen : Grèce (plateformes multilingues), Égypte et Turquie
- en Scandinavie et en Allemagne

Les secteurs les plus dynamiques dans la région sont l'électronique grand public, les services financiers, les agences de voyages et les biens de consommation, les services en ligne étant bien représentés dans les contrats gagnés récemment.

▪ Les activités « services spécialisés »

Au cours des 9 premiers mois de l'année, le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » s'établissait à 482 millions d'euros contre 185 millions d'euros sur les 9 premiers mois de l'année 2016. La croissance est de + 10,6 % à données comparables.

Au 3^{ème} trimestre 2017, le chiffre d'affaires a progressé de + 9,2 % à données comparables.

Le développement rapide des activités de TLScontact, porté par la hausse du volume des demandes de visa ainsi que par la bonne tenue des ventes de services additionnels, a contribué essentiellement à la croissance des activités « services spécialisés ».

La croissance de l'activité de LanguageLine Solutions sur les 9 premiers mois de l'année est soutenue et conforme aux attentes du groupe. Au 3^{ème} trimestre, le volume d'activité de la société a bénéficié de besoins supplémentaires en services d'interprétariat liés aux ouragans aux États-Unis, mais limités par de nombreuses fermetures d'établissements de santé en Floride et au Texas. Compte tenu de la date d'acquisition de la société (septembre 2016), la croissance à données comparables du groupe sur la période exclut la quasi-totalité de la croissance des activités de LanguageLine Solutions.

Les activités de LanguageLine Solutions et de TLScontact représentaient plus de 80 % du chiffre d'affaires annuel proforma 2016 des activités « services spécialisés ».

PERSPECTIVES 2017

Teleperformance confirme son objectif annuel 2017 de croissance du chiffre d'affaires supérieure à + 7 % à données comparables.

Le groupe confirme par ailleurs son objectif annuel de marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires supérieure à 13 % et prévoit de poursuivre sa forte génération de cash-flow.

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.

RÉUNION D'INFORMATION – ANALYSTES / INVESTISSEURS

Date : une réunion d'information se tiendra à Paris lundi 16 octobre 2017 à 8h30 (heure de Paris)

La retransmission en direct de la réunion (webcast), son enregistrement ainsi que le support de présentation seront accessibles sur le site internet de Teleperformance (www.teleperformance.com) - section Relations investisseurs / information trimestrielle, et en cliquant sur le lien suivant :

<http://teleperformance.webcast.ldvproduction.com/webcastlist.aspx?lngid-en&eid=152>

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Publication des résultats de l'exercice 2017 : mercredi 28 février 2018

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core-services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visas, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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 : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600 et SBF 120. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

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

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC
SVETLANA SAVIN
TELEPERFORMANCE
Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15
investor@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE

ANNE-FRANCE MALRIEU
SIMON ZAKS
IMAGE7
Tél : +33 6 89 87 61 18
afmalrieu@image7.fr

ANNEXES

	9 mois 2017	% total	9 mois 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	2 614	84 %	2 414	93 %	+ 8,3 %	+ 8,9 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	1 195	38 %	1196	46 %	- 0,1 %	+ 2,1 %
Zone ibérico-LATAM	801	26 %	629	24 %	+ 27,2 %	+ 22,5 %
Zone Europe continentale & MEA	618	20 %	589	23 %	+ 5,0 %	+ 7,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	482	16 %	185	7 %	+ 160,1 %	+ 10,6 %
TOTAL	3 096	100 %	2 599	100 %	+ 19,1 %	+ 9,0 %

	T3 2017	% total	T3 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	861	85 %	838	92 %	+ 2,8 %	+ 7,0 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	383	38 %	413	45 %	- 7,2 %	- 1,2 %
Zone ibérico-LATAM	266	26 %	229	25 %	+ 16,2 %	+ 17,7 %
Zone Europe continentale & MEA	212	21 %	196	22 %	+ 8,1 %	+ 11,1 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	153	15 %	72	8 %	+ 111,2 %	+ 9,2 %
TOTAL	1 014	100 %	910	100 %	+ 11,4 %	+ 7,2 %

	T2 2017	% total	T2 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	851	84 %	785	93 %	+ 8,4 %	+ 7,9 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	387	38 %	384	45 %	+ 0,8 %	+ 2,3 %
Zone ibérico-LATAM	264	26 %	208	25 %	+ 26,7 %	+ 20,0 %
Zone Europe continentale & MEA	200	20 %	193	23 %	+ 3,6 %	+ 4,9 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	164	16 %	59	7 %	+ 177,2 %	+ 10,1 %
TOTAL	1 015	100 %	844	100 %	+ 20,2 %	+ 8,0 %

	T1 2017	% total	T1 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	901	85 %	790	94 %	+ 14,0 %	+ 11,7 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	425	40 %	399	47 %	+ 6,4 %	+ 5,0 %
Zone ibérico-LATAM	271	25 %	192	23 %	+ 40,9 %	+ 30,6 %
Zone Europe continentale & MEA	206	20 %	199	24 %	+ 3,2 %	+ 5,4 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	165	15 %	54	6 %	<i>ns</i>	+ 12,9 %
TOTAL	1 066	100 %	844	100 %	+ 26,3 %	+ 11,7 %

GLOSSAIRE

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

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

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).

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 – intérêts financiers versés/reçus.

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

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).

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.