

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

2019 : une année record en croissance et résultats

2020 : poursuite de la dynamique positive

- Croissance à deux chiffres de l'activité : + 20,6 % à données publiées et + 10,6 % en croissance organique\*
- EBITDA courant supérieur à 1,1 milliard d'euros\*\*
- Gain de 70 points de base de la marge d'EBITA courant qui atteint 14,3 %\*\*
- Progression de + 28,3 % du résultat net qui s'établit à 400 millions d'euros\*\*
- Proposition d'un dividende par action de 2,40 euros en hausse de + 26,3 %\*\*
- Objectifs 2020 : croissance organique du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 %\* et amélioration de la marge d'EBITA courant d'au moins + 10 points de base

PARIS, le 20 février 2020 – Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés et sociaux pour l'exercice 2019. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats annuels.

### Forte progression de l'activité et des marges

- Chiffre d'affaires (CA) : 5 355 millions d'euros, + 10,6 % à données comparables\*, + 20,6 % à données publiées
- EBITDA courant : 1 138 millions d'euros, + 49,2 % vs. 2018, marge sur CA de 21,2 %\*\* (+ 400 pbs)
- EBITA courant : 764 millions d'euros, + 26,7 % vs. 2018, marge sur CA de 14,3 %\*\* (+ 70 pbs)
- Résultat net part du groupe : 400 millions d'euros (+ 28,3 %) \*\*
- Résultat net dilué par action : 6,81 € (+ 28,7 %) \*\*
- Dividende par action : 2,40 €\*\*\* (+ 26,3 %)

### Développements clés et évolution du groupe

- Création en 2019 de 23 000 stations de travail et de près de 25 000 emplois nets
- Développement des solutions digitales intégrées sur toutes les zones géographiques
- Lancement d'un programme de cybersécurité renforcé au plan mondial (projet « Eagle »)
- Renforcement du management mondial avec trois nominations : Bhupender Singh devient directeur de la transformation groupe ; Agustin Grisanti est promu co-directeur des opérations (co-COO) du groupe, en charge des zones CEMEA et ibérico-LATAM, et Éric Dupuy devient directeur du développement groupe
- Lancement du centre T.I.E.C. (Teleperformance Innovation Experience Center) dédié à l'innovation et aux solutions digitales intégrées du groupe, situé à Santa Clara, au cœur de la Silicon Valley
- Extension de l'équipe Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et consolidation des procédures

### Objectifs financiers 2020 : poursuite de la croissance rentable

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure ou égale à + 7 % à données comparables\*
- Hausse de la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires d'au moins + 10 points de base
- Objectifs 2020 en ligne avec les objectifs 2022

### Objectifs financiers 2022 confirmés

- Chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros en 2022, incluant des acquisitions ciblées dans les services à forte valeur ajoutée
- Croissance moyenne à données comparables\* supérieure ou égale à + 7 % par an sur la période 2020-2022
- Progression moyenne du taux de marge d'EBITA d'au moins + 10 points de base par an sur la période 2020-2022

\* À périmètre et changes constants

\*\* Dont impact sur l'année de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 : + 208 millions d'euros sur l'EBITDA, + 22 millions d'euros sur l'EBITA courant, + 41 points de base sur la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires, - 18 millions d'euros sur le résultat net et - 0,28 euro sur le résultat net dilué par action

\*\*\* Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 16 avril 2020

Information : - principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)  
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## CHIFFRES CLÉS

En millions d'euros	2019* €1=US\$ 1,12	2018 €1=US\$ 1,18	Variation
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>5 355</b>	<b>4 441</b>	<b>+ 20,6 %</b>
<i>À données comparables</i>			<b>+ 10,6 %</b>
<b>EBITDA courant</b>	<b>1 138</b>	<b>762</b>	<b>+ 49,2 %</b>
% CA	21,2 %	17,2 %	
<b>EBITA courant</b>	<b>764</b>	<b>603</b>	<b>+ 26,7 %</b>
% CA	14,3 %	13,6 %	
<b>Résultat opérationnel (EBIT)</b>	<b>621</b>	<b>485</b>	<b>+ 28,2 %</b>
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>400</b>	<b>312</b>	<b>+ 28,3 %</b>
<b>Résultat net dilué par action (euros)</b>	<b>6,81</b>	<b>5,29</b>	<b>+ 28,7 %</b>
<b>Dividende par action (euros)</b>	<b>2,40**</b>	<b>1,90</b>	<b>+ 26,3 %</b>
<b>Cash-flow net disponible</b>	<b>321</b>	<b>282</b>	<b>+ 13,8 %</b>

\* Impacts annuels de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 :

+ 208 millions d'euros sur l'EBITDA,

+ 22 millions d'euros sur l'EBITA courant et l'EBIT, et + 41 points de base sur la marge d'EBITA courant sur chiffre d'affaires,

- 18 millions d'euros sur le résultat net – part du groupe et - 0,28 euro sur le résultat net dilué par action.

\*\* Soumis à l'approbation des actionnaires à la prochaine assemblée générale du 16 avril 2020

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « Une fois de plus, l'année écoulée a permis à Teleperformance d'établir de nouveaux records de croissance, de profitabilité, et de création d'emplois dans le monde. Nous avons embrassé la transformation digitale, en combinant les démarches 'High Touch' et 'High Tech', permettant ainsi d'apporter une expérience client enrichie, plus personnalisée, « plus simple, plus rapide, plus sûre ».

Avec un chiffre d'affaires de 5 355 millions d'euros, soit 6 milliards de dollars US\*, nous avons consolidé notre leadership mondial dans la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée en intégrant les solutions digitales.

Notre structure financière et nos résultats nous permettent d'investir pour nos clients, comme actuellement dans la cybersécurité et l'intelligence artificielle, de développer des environnements de travail de grande qualité, de promouvoir nos employés, et de verser un dividende significatif à nos actionnaires.

Nous sommes porteurs et conscients de notre responsabilité sociétale. Les multiples reconnaissances telles que Vigeo et MSCI ainsi que les distinctions 'Great Place to Work' and 'Best Places to Work' en constituent un témoignage concret : aujourd'hui, sur les cinq continents, 70 % des employés de Teleperformance exercent leur activité dans une filiale qui a été spécifiquement distinguée pour son environnement de travail.

En 2020, nous nous attachons à poursuivre cette œuvre de croissance, de partenariat enrichi avec nos clients, et de progrès pour toutes nos parties prenantes. Notre ambition est de devenir une référence au plan mondial, un groupe de services créateur de valeur pour les consommateurs, les clients, les employés, les partenaires et les actionnaires.

Teleperformance devrait continuer de croître de plus de + 7 % à données comparables, une progression très supérieure à la dynamique du marché, à améliorer ses marges, à créer davantage d'emplois et à améliorer encore ses indicateurs de responsabilité sociétale.

L'avenir reste à écrire ; il se construit sur une vision, une dynamique et des opportunités, en dépit des challenges et des risques, mais toujours grâce à la passion et l'engagement de tous ceux qui y contribuent. »

\*avec 1 euro = 1,12 dollar US

Information : - principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)  
 - définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires de l'année 2019 s'est élevé à 5 355 millions d'euros, soit une progression de + 10,6 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de + 20,6 % à données publiées par rapport à l'an passé. Cet écart s'explique par un effet de change favorable (+ 96 millions d'euros), provenant notamment de l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et un effet périmètre positif (+ 338 millions d'euros) lié à la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018.

La croissance à données comparables a été soutenue par la forte progression des activités *core services & D.I.B.S.* sur l'ensemble des zones du groupe, notamment dans la zone ibérico-LATAM. Les activités « services spécialisés » ont confirmé leur retour à un rythme de croissance soutenu au 2<sup>nd</sup> semestre.

Le chiffre d'affaires du 4<sup>ème</sup> trimestre 2019 s'est élevé à 1 439 millions d'euros, soit une croissance de + 8,4 % à données comparables par rapport à une base de comparaison élevée l'an dernier. À données publiées, la croissance s'est élevée à + 11,1 %, incluant un effet de change favorable.

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ<sup>(1)</sup>

En millions d'euros	2019	2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>4 650</b>	<b>3 815</b>	<b>+ 11,1 %</b>	<b>+ 21,9 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	1 715	1 498	+ 6,0 %	+ 14,5 %
Zone ibérico-LATAM	1 360	1 157	+ 18,5 %	+ 17,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	1 067	963	+ 10,2 %	+ 10,8 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	508	197	+ 13,0 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>705</b>	<b>626</b>	<b>+ 7,6 %</b>	<b>+ 12,6 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 355</b>	<b>4 441</b>	<b>+ 10,6 %</b>	<b>+ 20,6 %</b>
* dont D.I.B.S.	1 015	NA	NA	NA

\*\* activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

(1) Selon la nouvelle présentation de l'information sectorielle à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 ; cf. Annexe 3

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

Le chiffre d'affaires des activités *core services & D.I.B.S.* de l'année 2019 s'est élevé 4 650 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à + 11,1 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de + 21,9 %, en tenant compte notamment de la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018 et d'un effet de change favorable lié à l'appréciation de l'US dollar par rapport à l'euro.

La croissance à données comparables a notamment été soutenue par le développement rapide et régulier des activités de la zone ibérico-LATAM tout au long de l'année. Les autres zones, anglophone & Asie-Pacifique (EWAP), Europe continentale & MEA (CEMEA) et Inde & Moyen-Orient ont également contribué dans une moindre mesure à cette bonne performance.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, la progression de + 8,2 % à données comparables tient compte d'une base de comparaison particulièrement élevée, avec la montée en puissance de nombreux nouveaux contrats au 4<sup>ème</sup> trimestre 2018, notamment dans les zones anglophone & Asie-Pacifique et Europe continentale & MEA.

#### Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

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

En 2019, le chiffre d'affaires de la zone s'est élevé à 1 715 millions d'euros, en croissance de + 6,0 % à données comparables. À données publiées, la croissance a atteint + 14,5 %, incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation de l'US dollar par rapport à l'euro, et un effet périmètre positif résultant de la consolidation des activités ex-Intelenet.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, le chiffre d'affaires a progressé de + 3,5 % à données comparables. Les activités de la zone avaient notamment bénéficié fin 2018 du retour d'une dynamique commerciale positive en Amérique du Nord et de la montée en puissance de la plateforme multilingue en Malaisie.

Sur l'année, les activités nord-américaines ont particulièrement bénéficié du développement rapide du secteur de la santé grâce au déploiement de solutions de transformation digitale, notamment en back-office, pour le compte de grands groupes d'assurance santé. Les autres secteurs clients les plus dynamiques et importants contributeurs de la zone sont le e-commerce, les services de transport et la logistique. Les secteurs de l'assurance, du divertissement et de l'industrie automobile poursuivent leur rapide montée en puissance. La contribution du secteur de l'électronique grand public a marqué le pas par rapport aux autres secteurs clients. Les activités *offshores* aux Philippines servant principalement le marché nord-américain ont été bien orientées sur l'année.

En Asie, la croissance soutenue en Malaisie traduit le succès rencontré par l'approche *High Tech-High Touch* des solutions de modération de contenu déployées pour le compte d'acteurs majeurs dans le domaine des réseaux sociaux. Le 2<sup>nd</sup> semestre a également bénéficié du démarrage de nouveaux contrats de solutions multilingues dans les secteurs des biens de consommation, de l'assurance et des services de transport & logistique.

Les activités au Royaume-Uni se sont établies en retrait sur l'année dans un contexte économique qui reste incertain. La nouvelle organisation mise en place durant l'année a pour objectif de retrouver une dynamique de croissance en 2020.

### o Zone ibérico-LATAM

Au cours de l'année 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 360 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à + 18,5 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à + 17,6 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin, du peso colombien et du real brésilien.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, la progression ressort à + 22,5 % à données comparables, après une accélération progressive au cours du 2<sup>nd</sup> semestre.

Les activités *nearshore* ont représenté un facteur important de croissance dans la zone : en Colombie, pour le compte d'acteurs importants de l'économie digitale, tels ceux liés aux services de transport, et au Mexique, notamment dans les services financiers et la logistique.

En parallèle, les marchés domestiques ont été dynamiques, notamment en Colombie et en Argentine, avec la montée en puissance rapide des secteurs des services financiers, des biens de consommation et de l'automobile.

Au Portugal, l'activité du groupe continue de bénéficier du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux, notamment dans les secteurs internet et du divertissement en ligne. Les services de transport et la logistique se développent également très rapidement.

Enfin, le groupe continue d'enregistrer de bonnes performances au Brésil, notamment dans les secteurs des services financiers et des transports.

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

En 2019, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 10,2 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 1 067 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à + 10,8 %.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 2,5 % à données comparables. Elle tient compte d'une base de comparaison particulièrement élevée, avec la montée en puissance de nombreux nouveaux contrats au 4<sup>ème</sup> trimestre 2018.

La croissance des activités sur l'année a été tirée par la très bonne performance de l'activité commerciale auprès de clients multinationaux et de clients locaux leaders et en forte croissance dans des secteurs très variés.

Les secteurs du divertissement en ligne, du e-commerce et des services financiers sont les principaux moteurs de croissance de la zone. Les secteurs de l'automobile, des transports et de la logistique montent rapidement en puissance, alors que la contribution du secteur de l'électronique grand public marque le pas.

Par pays, l'activité est principalement portée par la progression continue du chiffre d'affaires en Grèce (plateformes multilingues), en Europe de l'Est (Russie et Pologne) où le groupe a significativement renforcé ses capacités en 2018, et en Turquie.

La performance des activités en France reste satisfaisante grâce à la poursuite de la montée en puissance de nouveaux contrats, principalement dans les secteurs de l'énergie et des services aux collectivités.

### o Zone Inde & Moyen-Orient

Sur l'année 2019, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 508 millions d'euros. La croissance s'est élevée à + 13,0 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, la croissance du chiffre d'affaires s'est élevée à + 2,6 % à données comparables, reflétant la fin de la montée en puissance de nouveaux contrats significatifs démarrés à la fin de l'année 2018 et l'arrêt de contrats peu rentables dans les activités domestiques en Inde.

La croissance organique satisfaisante sur l'ensemble de l'année s'explique par la poursuite du développement à un rythme soutenu des activités *offshore* de Teleperformance en Inde (TP India), notamment dans le secteur des services de transports et du voyage. Les activités d'ex-Intelnet, consolidées depuis le 4<sup>ème</sup> trimestre 2018, n'ont été incluses dans la croissance organique de la zone qu'à partir du 4<sup>ème</sup> trimestre 2019.

### ▪ Les activités « services spécialisés »

Au cours de l'année 2019, la croissance des activités « services spécialisés » s'est élevée à + 7,6 % à données comparables et à + 12,6 % à données publiées par rapport à l'an passé.

Au 4<sup>ème</sup> trimestre, les activités ont progressé de + 9,5 % à données comparables, en nette accélération par rapport au début de l'année.

La croissance du chiffre d'affaires des activités de LanguageLine Solutions s'est progressivement accélérée au cours de l'année, après une croissance revenue à un niveau normatif au cours du 1<sup>er</sup> semestre.

Les activités de gestion des demandes de visas (TLScontact) affichent une croissance solide. Elles bénéficient notamment de la progression satisfaisante des ventes de services à valeur ajoutée auprès des demandeurs de visas au Royaume-Uni et d'une base de comparaison plus favorable au 2<sup>nd</sup> semestre.

## RÉSULTAT DES OPÉRATIONS

L'EBITDA courant dépasse pour la première fois le milliard d'euros, à 1 138 millions d'euros sur l'année 2019, en hausse de + 49,2 % par rapport à l'an passé. Il intègre un impact favorable de l'application de la norme IFRS 16 de + 208 millions d'euros.

L'EBITA courant a atteint 764 millions d'euros contre 603 millions d'euros l'an passé, soit une progression de + 26,7 %. Le taux de marge s'est élevé à 14,3 % sur l'année 2019 contre 13,6 % l'an passé, soit une progression de 70 points de base. Hors impact de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> janvier 2019, la progression du taux de marge s'est élevée à près de 30 points de base.

---

Information : - *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*  
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## RÉSULTAT PAR ACTIVITÉ <sup>(1)</sup>

### EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

	2019*	2018
<i>En millions d'euros</i>		
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>539</b>	<b>409</b>
<b>% CA</b>	<b>11,6 %</b>	<b>10,7 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	154	131
% CA	9,0 %	8,7 %
Zone ibérico-LATAM	156	137
% CA	11,4 %	11,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	89	68
% CA	8,3 %	7,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient	81	26
% CA	16,0 %	13,2 %
Holdings	59	47
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>225</b>	<b>194</b>
<b>% CA</b>	<b>31,8 %</b>	<b>30,9 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>764</b>	<b>603</b>
<b>% CA</b>	<b>14,3 %</b>	<b>13,6 %</b>

\* sous IFRS 16

(1) Selon la nouvelle présentation de l'information sectorielle à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019 ; cf. Annexe 3

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

L'EBITA courant des activités *core services & D.I.B.S.* s'est élevé à 539 millions d'euros en 2019 contre 409 millions d'euros en 2018. Le taux de marge est en progression de + 90 points de base pour atteindre 11,6 % contre 10,7 % l'an passé. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019, le taux de marge demeure en hausse significative.

Cette progression s'explique principalement par la poursuite du redressement des taux de marges dans les zones EWAP, CEMEA et Inde & Moyen Orient. Les marges de la zone ibérico-LATAM, bien qu'en léger retrait en raison du coût de démarrage de nombreux nouveaux sites, restent à un niveau élevé.

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

En 2019, l'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 154 millions d'euros contre 131 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'établit à 9,0 % contre 8,7 % l'an passé. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le taux de marge est relativement stable par rapport à l'an passé.

La montée en puissance de contrats récemment signés, concernant notamment les activités domestiques en Amérique du Nord et les solutions multilingues en Malaisie, a soutenu les marges cette année. L'évolution de l'activité au Royaume-Uni et en Chine, l'arrêt progressif des activités en Australie ainsi que les investissements réalisés par le groupe pour ouvrir de nouveaux marchés, notamment au Japon, ont pesé sur le développement de la marge de la zone, notamment au 2<sup>nd</sup> semestre.

Le groupe a pour objectif d'améliorer ses marges sur la zone en 2020.

Information : - principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)  
 - définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)



### o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 156 millions d'euros en 2019 contre 137 millions d'euros l'an passé.

Le taux de marge est resté élevé à 11,4 %, bien qu'en retrait par rapport à 2018. Cette évolution s'explique par le coût de la montée en puissance de nouveaux sites importants, comme notamment des nouvelles capacités au Portugal et en Colombie ainsi que l'agrandissement de sites existants au Brésil.

Le groupe a pour objectif de maintenir le niveau de ses marges sur la zone en 2020.

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

Dans la zone Europe continentale & MEA, Teleperformance a poursuivi le redressement de sa rentabilité. En 2019, l'EBITA courant s'est élevé à 89 millions d'euros contre 68 millions d'euros l'an dernier. Le taux de marge s'élève à 8,3 %. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, il demeure en progression soutenue par rapport à l'an passé et bénéficie de :

- la poursuite d'une bonne croissance rentable des activités auprès de clients mondiaux et premium dans un certain nombre de pays en Europe du Sud et de l'Est, comme la Grèce avec ses solutions multilingues très efficaces, la Russie et la Turquie ;
- la poursuite du redressement de la rentabilité des activités francophones reflétant notamment une croissance soutenue des activités *nearshore*.

Le groupe a pour objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2020.

### o Zone Inde & Moyen-Orient

La zone Inde & Moyen-Orient a enregistré un EBITA courant de 81 millions d'euros en 2019 contre 26 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'établit ainsi à 16,0 %. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, il demeure en forte progression par rapport à l'an passé.

La marge bénéficie pleinement sur l'année de la croissance rentable des activités de Teleperformance en Inde (TP India). Elle intègre également l'effet positif de la première consolidation des activités ex-Intelenet et l'arrêt de contrats domestiques moins rentables en fin d'année.

Le groupe a pour objectif de faire progresser ses marges sur la zone en 2020.

#### ▪ Les activités « services spécialisés »

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 225 millions d'euros sur l'année 2019, contre 194 millions d'euros en 2018. Le taux de marge s'est élevé à 31,8 %, en amélioration par rapport à l'an passé (30,9 %). Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le taux de marge est en nette hausse par rapport à l'an passé.

La marge des activités « services spécialisés » bénéficie pleinement du développement de services à valeur ajoutée de TLScontact pour le compte du gouvernement britannique et de la croissance rentable de LanguageLine Solutions.

Le groupe a pour objectif de maintenir la marge élevée des activités « services spécialisés » en 2020.

---

#### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

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

Le résultat opérationnel (EBIT) s'est établi en 2019 à 621 millions d'euros contre 485 millions d'euros l'an passé. Il inclut :

- l'amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions pour 109 millions d'euros contre 88 millions d'euros l'an passé, la progression résultant de l'acquisition de la société Intelenet finalisée le 1<sup>er</sup> octobre 2018 ;
- une charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 25 millions d'euros ;
- d'autres charges non récurrentes pour 9 millions d'euros, incluant notamment la dernière tranche des coûts liés au changement d'identité visuelle du groupe opéré fin 2018 ;
- l'impact favorable de l'application de la norme IFRS 16 au 1<sup>er</sup> janvier 2019 pour 22 millions d'euros.

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 90 millions d'euros, contre 50 millions d'euros l'an passé. Il intègre une charge de 46 millions d'euros liée à l'application de la norme IFRS 16. Retraitée de cet impact, la charge nette est en baisse, reflétant notamment la baisse de la dette nette du groupe au 31 décembre 2019 hors impact IFRS 16.

La charge d'impôt s'est établie à 131 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe s'est élevé à 24,7 % en 2019 contre 28,0 % en 2018. Cette baisse s'explique principalement par la réduction du taux d'imposition sur les sociétés en Inde au cours de l'année 2019.

Le résultat net part du groupe s'élève à 400 millions d'euros, en progression de + 28,3 % par rapport à l'an passé. Il intègre un impact de - 18 millions d'euros lié à l'application de la norme IFRS 16. Le résultat net dilué par action s'est élevé à 6,81 euros en 2019, contre 5,29 euros en 2018 ; il inclut un impact défavorable de 0,28 euro lié à l'application de la norme IFRS 16.

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

Le cash-flow après intérêts financiers, impôts et loyers décaissés s'est établi à 721 millions d'euros contre 527 millions d'euros l'an passé. La forte croissance du chiffre d'affaires, en toute fin d'année, a généré un besoin en fonds de roulement de 148 millions d'euros cette année, contre 49 millions d'euros en 2018.

Les investissements opérationnels nets se sont élevés à 252 millions d'euros (contre 196 millions d'euros sur l'année 2018), soit 4,7 % du chiffre d'affaires, en hausse par rapport à l'an passé (4,4 % du chiffre d'affaires). L'augmentation des investissements opérationnels reflète le dynamisme de la demande sur les marchés du groupe.

Le cash-flow net disponible s'est élevé à 321 millions d'euros, en hausse par rapport à l'an passé (282 millions d'euros en 2018).

Après décaissement des dividendes pour un montant de 111 millions d'euros, l'endettement net s'est élevé à 2 665 millions d'euros au 31 décembre 2019. Il intègre un impact défavorable lié à l'application de la norme IFRS 16 de 730 millions d'euros.

Le groupe bénéficie d'une structure financière solide, avec un ratio d'endettement net rapporté à l'EBITDA retraité de 2,06x en 2019, hors impact de l'application de la norme IFRS 16.



## DÉVELOPPEMENTS CLÉS DU GROUPE EN 2019

### ▪ Extensions et ouvertures de nouveaux sites

En 2019, Teleperformance a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie de développement au niveau mondial avec la création de plus de 23 000 nouvelles stations de travail, dont près de 40 % dans la zone ibérico-LATAM.

Ouvertures de nouveaux sites :

- dans la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) : aux États-Unis, en Indonésie et au Royaume-Uni ;
- dans la zone ibérico-LATAM : en Colombie, au Portugal, en Espagne et en Argentine ;
- dans la zone Europe continentale & MEA (CEMEA) : principalement en Grèce et en Turquie ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

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

- dans la zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP) : en Afrique du Sud, aux États-Unis, aux Philippines et au Royaume-Uni ;
- dans la zone ibérico-LATAM : principalement au Brésil, en Colombie, en République dominicaine, au Salvador, en Espagne et au Mexique ;
- dans la zone Europe continentale & MEA (CEMEA) : principalement en Grèce, en Tunisie, en Égypte, en Turquie, en Russie et en Albanie ;
- dans la zone Inde & Moyen-Orient : en Inde.

### ▪ Renforcement du management mondial avec trois nouvelles nominations

Le poste de directeur de la transformation des activités du groupe au niveau mondial a été créé en septembre 2019 et confié à Bhupender Singh, ex-CEO d'Intelenet. Président et directeur des opérations de la zone ibérico-LATAM, Agustin Grisanti est promu co-directeur des opérations du groupe et prend également en charge la direction des opérations de la zone CEMEA. Ces nominations clés reflètent le renforcement de la direction générale visant à accompagner l'accélération de la transformation du groupe en un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées. Éric Dupuy devient directeur du développement groupe.

### ▪ Inauguration du Teleperformance Innovation Experience Center (T.I.E.C.) au cœur de la Silicon Valley

En octobre 2019, le groupe a inauguré le Teleperformance Innovation Experience Center (T.I.E.C.) à Santa Clara aux États-Unis. Ce nouveau showroom présente l'expertise mondiale et l'ensemble des solutions digitales et innovantes du groupe, au cœur de son nouvel écosystème digital clients et partenaires.

### ▪ Déploiement d'un nouveau programme de cybersécurité au niveau mondial

Teleperformance a lancé le projet « Eagle » au cours de l'année 2019 avec pour objectif de renforcer la cybersécurité de ses opérations au niveau mondial, un enjeu au cœur de la proposition de valeur du groupe. Ce projet repose notamment sur une importante campagne de sensibilisation et de formation des employés, l'intégration de la sécurité dès la phase de conception des solutions et une refonte de l'architecture réseau afin d'améliorer l'identification des risques.

---

#### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## ▪ Consolidation de l'organisation RSE

En janvier 2019, Teleperformance a consolidé son organisation en matière de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) avec l'extension des équipes dédiées et le renforcement des procédures. Cette nouvelle organisation vise à structurer et à renforcer au niveau mondial la démarche RSE du groupe, en s'appuyant sur les objectifs du Pacte mondial des Nations unies, dont le groupe est signataire depuis 2011. L'objectif est aussi de valoriser davantage l'ensemble des initiatives RSE du groupe auprès de toutes ses parties prenantes.

## PERSPECTIVES

### ▪ Objectifs financiers 2020 :

Fort des bons résultats et des performances commerciales enregistrés à ce jour ainsi que des investissements réalisés et des initiatives prises pour mener à bien sa stratégie de montée en valeur et d'élargissement de ses services, Teleperformance aborde l'année 2020 avec confiance et vise :

- une croissance du chiffre d'affaires à données comparables supérieure ou égale à + 7,0 % ;
- une progression supérieure ou égale à + 10 points de base du taux de marge de l'EBITA courant sur chiffre d'affaires.

Le rythme de montée en puissance de contrats récemment signés, notamment dans les zones CEMEA et EWAP, devrait surtout avoir un impact positif sur la croissance du chiffre d'affaires à partir du 2<sup>ème</sup> trimestre 2020.

Le groupe est également confiant dans sa capacité à continuer à générer un bon niveau de cash-flow sur l'année, lui permettant de poursuivre sa stratégie dynamique de développement tout en respectant une discipline financière exemplaire.

### ▪ Objectifs financiers 2022 :

Teleperformance confirme ses objectifs financiers à moyen terme :

- un chiffre d'affaires d'environ 7 milliards d'euros en 2022, en incluant des acquisitions ciblées dans les services à forte valeur ajoutée ;
- une croissance moyenne à données comparables supérieure ou égale à + 7 % par an sur la période 2020-2022 ;
- une progression moyenne du taux de marge de l'EBITA d'au moins + 10 points de base par an sur la période 2020-2022.

## RÉUNION D'INFORMATION - ANALYSTES/INVESTISSEURS

**Date : vendredi 21 février 2020 à 8h00 (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 de Teleperformance dédié aux investisseurs et analystes : <http://www.teleperformanceinvestorrelations.com>

Le webcast sera accessible en direct et en différé en cliquant sur le lien suivant :

[https://channel.royalcast.com/teleperformance/#!/teleperformance/20200221\\_1](https://channel.royalcast.com/teleperformance/#!/teleperformance/20200221_1)

Le rapport financier annuel et le support de présentation seront disponibles après la conférence téléphonique sur le site [www.teleperformanceinvestorrelations.com](http://www.teleperformanceinvestorrelations.com) dans l'espace suivant :

<http://www.teleperformanceinvestorrelations.com/fr-fr/communiques-de-presse-et-documentation/resultats-financiers>

---

### Information :

- *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale :	16 avril 2020
Chiffre d'affaires du 1 <sup>er</sup> trimestre 2020 :	28 avril 2020
Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2020 :	29 juillet 2020
Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2020 :	3 novembre 2020

## AVERTISSEMENT

Les comptes consolidés ont été audités et les rapports sont en cours d'émission.

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](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.

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

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

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

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, S&P Europe 350, MSCI Global Standard. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises.

\* *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

[lpoinot@image7.fr](mailto:lpoinot@image7.fr)

### MEDIA

#### Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

---

Information : - *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*  
- *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## ANNEXES

### **ANNEXE 1 – APPLICATION DE LA NORME IFRS 16 CONTRATS DE LOCATION DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019**

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2019 ont été arrêtés selon les mêmes principes que ceux au 30 juin 2018, à l'exception de la norme IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location et qui a été appliquée à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019.

Le groupe ayant appliqué cette norme selon la méthode rétrospective simplifiée, les comptes des exercices précédents ne sont pas retraités.

En application de la norme IFRS 16, tous les contrats de location sont désormais reconnus au bilan et calculés en actualisant les flux futurs de loyers prévus aux contrats de location. Cela donne lieu à la constatation à l'actif d'une immobilisation avec pour contrepartie un passif financier.

L'actif « droit d'utilisation » est amorti de manière linéaire sur la durée de vie estimée du contrat et la dette de location est augmentée de la charge d'intérêts et diminuée du montant des loyers décaissés.

**ANNEXE 2 – CHIFFRE D’AFFAIRES PAR ACTIVITÉ TRIMESTRIEL ET SEMESTRIEL 2019**

En millions d'euros	T4 2019	T4 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 258</b>	<b>1 135</b>	<b>+ 8,2 %</b>	<b>+ 10,8 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	474	434	+ 3,5 %	+ 9,3 %
Zone ibérico-LATAM	377	309	+ 22,6 %	+ 22,1 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	281	272	+ 2,5 %	+ 3,5 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	126	121	+ 2,6 %	+ 4,3 %
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>181</b>	<b>160</b>	<b>+ 9,5 %</b>	<b>+ 12,9 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 439</b>	<b>1 295</b>	<b>+ 8,4 %</b>	<b>+ 11,1 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>259</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T3 2019	T3 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 171</b>	<b>919</b>	<b>+ 14,0 %</b>	<b>+ 27,5 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	440	369	+ 12,0 %	+ 19,1 %
Zone ibérico-LATAM	338	285	+ 18,5 %	+ 18,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	266	237	+ 10,8 %	+ 12,3 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	127	27	+ 21,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>181</b>	<b>157</b>	<b>+ 10,7 %</b>	<b>+ 15,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 352</b>	<b>1 076</b>	<b>+ 13,5 %</b>	<b>+ 25,6 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>248</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T2 2019	T2 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 115</b>	<b>884</b>	<b>+ 11,8 %</b>	<b>+ 26,2 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	401	345	+ 6,1 %	+ 16,1 %
Zone ibérico-LATAM	329	288	+ 16,2 %	+ 14,3 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	257	225	+ 13,8 %	+ 14,1 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	129	26	+ 23,7 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>178</b>	<b>160</b>	<b>+ 6,3 %</b>	<b>+ 11,2 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 293</b>	<b>1 044</b>	<b>+ 10,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>272</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

  

En millions d'euros	T1 2019	T1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.*</b>	<b>1 105</b>	<b>877</b>	<b>+ 11,1 %</b>	<b>+ 26,0 %</b>
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	400	349	+ 2,8 %	+ 14,5 %
Zone ibérico-LATAM	316	275	+ 16,1 %	+ 14,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	263	229	+ 15,1 %	+ 14,6 %
Zone Inde & Moyen-Orient**	126	23	+ 42,5 %	ns
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	<b>166</b>	<b>149</b>	<b>+ 3,7 %</b>	<b>+ 11,1 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 271</b>	<b>1 026</b>	<b>+ 9,9 %</b>	<b>+ 23,9 %</b>
<b>* dont D.I.B.S.</b>	<b>235</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

\*\*activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

## ANNEXE 3 – PRÉSENTATION DE L’INFORMATION SECTORIELLE

### Préambule : nouvelle présentation de l’organisation par zone géographique

Teleperformance a adopté depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 une nouvelle organisation de ses zones géographiques à la suite de l’acquisition en octobre 2018 de la société Intelenet. Cela a conduit à la création d’une nouvelle zone géographique, Inde et Moyen-Orient, et à la modification de l’information sectorielle du groupe.

### Synthèse des reclassements entre nouvelle et ancienne présentation de l’information sectorielle

Ancienne présentation par activité	Entités supprimées (-) vs. ancienne présentation	Entités rajoutées (+) vs. ancienne présentation	Nouvelle présentation par activité
<b>CORE SERVICES</b> Anglophone & Asie-Pacifique  Ibérico-LATAM Europe continentale & MEA	TP India	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK  INTELENET Guatemala INTELENET Poland	<b>CORE SERVICES &amp; D.I.B.S.</b> Anglophone & Asie-Pacifique  Ibérico-LATAM Europe continentale & MEA
<b>INTELENET</b>	INTELENET Philippines INTELENET USA INTELENET UK INTELENET Guatemala INTELENET Poland	TP India PRAXIDIA*	Inde & Moyen-Orient
<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>	PRAXIDIA*		<b>SERVICES SPÉCIALISÉS</b>

\* Praxidia a été rapprochée des activités Knowledge Services d’Intelenet basées en Inde

Par ailleurs, à la suite de l’acquisition d’Intelenet et la mise en œuvre de la stratégie de déploiement de ses expertises digitales à l’ensemble du groupe, les solutions « digitales » de Teleperformance sont désormais identifiées au sein de chacune des quatre zones géographiques des activités *core services* sous l’appellation D.I.B.S. (*Digital Integrated Business Solutions*).

Outre les activités de la zone Inde et Moyen-Orient, D.I.B.S. regroupe les activités de gestion de procédures métier ainsi que les solutions e-mail, chat et celles dédiées aux réseaux sociaux (modération de contenu) du groupe.

Cette présentation de l’information sectorielle reflète la nouvelle organisation du groupe mise en œuvre pour tenir compte de la montée en gamme des solutions et de la digitalisation de l’offre de Teleperformance visant à répondre toujours plus efficacement aux besoins des clients dans leur développement et leur transformation digitale.

## ANNEXE 4 – ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS SIMPLIFIÉS

### COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

en millions d'euros

	2019	2018
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>5 355</b>	<b>4 441</b>
Autres produits de l'activité	2	5
Charges de personnel	-3 489	-2 923
Charges externes	-708	-738
Impôts et taxes	-22	-22
Dotations aux amortissements	-188	-159
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-109	-88
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	-11	
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	-175	
Perte de valeur des goodwill	-2	
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-25	-23
Autres produits (charges) d'exploitation	-7	-8
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>621</b>	<b>485</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	6	4
Coût de l'endettement financier brut	-58	-60
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-46	
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-98</b>	<b>-56</b>
Autres produits (charges) financiers	8	6
<b>Résultat financier</b>	<b>-90</b>	<b>-50</b>
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>531</b>	<b>435</b>
Impôts sur les résultats	-131	-122
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>400</b>	<b>313</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>400</b>	<b>312</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle		1
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>6.86</b>	<b>5.40</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>6.81</b>	<b>5.29</b>

Information :

- principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)
- définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)



**BILAN CONSOLIDÉ**

en millions d'euros

<b>ACTIF</b>	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	2 340	2 304
Autres immobilisations incorporelles	1 142	1 231
Droit d'utilisation des actifs loués	689	
Immobilisations corporelles	578	497
Actifs financiers	57	59
Impôts différés	35	35
<b>Total actifs non courants</b>	<b>4 841</b>	<b>4 126</b>
<b>Actifs courants</b>		
Actifs impôts exigibles	178	175
Clients	1 223	1 048
Autres actifs courants	167	147
Autres actifs financiers	63	56
Trésorerie et équivalents de trésorerie	418	336
<b>Total actifs courants</b>	<b>2 049</b>	<b>1 762</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>6 890</b>	<b>5 888</b>
	<b>31.12.2019</b>	<b>31.12.2018</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	147	144
Prime d'émission	575	575
Réserves de conversion	10	-58
Autres réserves groupe	1 836	1 556
<b>Capitaux propres part du groupe</b>	<b>2 568</b>	<b>2 217</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	1	8
<b>Total capitaux propres</b>	<b>2 569</b>	<b>2 225</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	27	22
Obligations liées aux contrats de location	564	
Autres passifs financiers	2 083	2 224
Impôts différés	278	306
<b>Total passifs non courants</b>	<b>2 952</b>	<b>2 552</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	32	90
Dettes d'impôts	192	130
Fournisseurs	173	147
Autres passifs courants	536	531
Obligations liées aux contrats de location	168	
Autres passifs financiers	268	213
<b>Total passifs courants</b>	<b>1 369</b>	<b>1 111</b>
<b>TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES</b>	<b>6 890</b>	<b>5 888</b>

Information : - *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*  
 - *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

en millions d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2019	2018
Résultat net après impôt - Part du groupe	400	312
Résultat participation ne conférant pas le contrôle		1
Charges (produits) d'impôts comptabilisés	131	122
Charges d'intérêts financiers nets	46	44
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	46	
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	501	263
Impôt décaissé	-155	-170
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>969</b>	<b>572</b>
<b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>	<b>-148</b>	<b>-49</b>
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>821</b>	<b>523</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles	-252	-197
Prêts accordés		-1
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles		1
Remboursement de prêts	1	10
Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie		-762
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-251</b>	<b>-949</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle	-10	-31
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-24	-14
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-111	-107
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires		-5
Intérêts financiers versés	-41	-45
Décaissements relatifs aux actifs loués	-208	
Augmentation des dettes financières	1 489	2 569
Remboursement des dettes financières	-1 575	-1 804
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-480</b>	<b>563</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>90</b>	<b>137</b>
<b>Incidence des variations de change et reclassements</b>	<b>-14</b>	<b>-87</b>
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>333</b>	<b>283</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>409</b>	<b>333</b>

Information : - principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)  
 - définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)

## ANNEXE 5 – 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 2018</b>	<b>4 441</b>
Effet de change	96
Chiffre d'affaires à taux de change constants	4 537
Croissance à données comparables	480
Effet de périmètre	338
<b>Chiffre d'affaires 2019</b>	<b>5 355</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).

	2019	2018
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>621</b>	<b>485</b>
Dotations aux amortissements	188	159
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	175	NA
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	11	NA
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	109	88
Perte de valeur de goodwill	2	0
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	25	23
Autres produits (charges) d'exploitation	7	7
<b>EBITDA courant</b>	<b>1 138</b>	<b>762</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).

	2019	2018
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>621</b>	<b>485</b>
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	109	88
Perte de valeur de goodwill	2	0
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	25	23
Autres produits (charges) d'exploitation	7	7
<b>EBITA courant</b>	<b>764</b>	<b>603</b>

### Autres éléments non récurrents :

Information : - *principe général de l'application de la norme IFRS 16 depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 en annexe (cf. Annexe 1)*  
 - *définition des indicateurs alternatifs de performance (IAP) en annexe (cf. Annexe 5)*

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.

	2019	2018
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>821</b>	<b>523</b>
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-252	-197
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	0	1
Décaissements relatifs aux actifs loués	-208	NA
Intérêts financiers versés/reçus	-41	-45
<b>Cash-flow net disponible</b>	<b>321</b>	<b>282</b>

### Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

	31.12.2019	31.12.2018
<b>Passifs non courants*</b>		
Passifs financiers	2 083	2 224
<b>Passifs courants*</b>		
Passifs financiers	268	213
<b>Obligations liées aux contrats de location (IFRS 16)</b>	<b>732</b>	<b>NA</b>
<b>Trésorerie et équivalents</b>	<b>-418</b>	<b>-336</b>
<b>Endettement net ou dette nette</b>	<b>2 665</b>	<b>2 101</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.