

Rapport financier semestriel au 30 juin 2019



Rapport financier au 1^{er} semestre 2019

1. COMPTES SEMESTRIELS CONSOLIDÉS RÉSUMÉS	3
2. RAPPORT SEMESTRIEL D'ACTIVITÉ	28
3. ATTESTATION DU RAPPORT FINANCIER SEMESTRIEL	37
4. RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR L'INFORMATION FINANCIÈRE	
SEMESTRIELLE AU 30 JUIN 2019	38

1. Comptes semestriels consolidés résumés

1.1	ÉTAT RÉSUMÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE	4
1.2	ÉTAT RÉSUMÉ DU RÉSULTAT	5
1.3	ÉTAT RÉSUMÉ DU RÉSULTAT GLOBAL	5
1.4	ÉTAT RÉSUMÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE	6
1.5	ÉTAT RÉSUMÉ DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES	7
1.6	NOTES ANNEXES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS RÉSUMÉS	8

AVERTISSEMENT

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, qui a été appliquée à partir du 1^{er} janvier 2019.

Le groupe ayant opté pour la méthode rétrospective simplifiée, les comptes des exercices précédents ne sont pas retraités.

Les principaux impacts de l'application de cette norme sur les états financiers sont décrits en note 1.4 *Norme IFRS 16 Contrats de location*.

1.1 État résumé de la situation financière (en millions d'euros)

ACTIF	Notes	30.06.2019	31.12.2018
Actifs non courants			
Goodwill	4	2 325	2 304
Autres immobilisations incorporelles		1 187	1 231
Droit d'utilisation des actifs loués	3.1	658	
Autres immobilisations corporelles		506	497
Actifs financiers		56	59
Impôts différés		16	35
Total actifs non courants		4 748	4 126
Actifs courants			
Actifs impôts exigibles		177	175
Clients	3.2	1 079	1 048
Autres actifs courants	3.2	181	147
Autres actifs financiers		64	56
Trésorerie et équivalents de trésorerie	8.5	408	336
Total actifs courants		1 909	1 762
TOTAL ACTIF		6 657	5 888
PASSIF	Notes	30.06.2019	31.12.2018
Capitaux propres			
Capital	6.1	146	144
Prime d'émission		575	575
Réserves de conversion		-14	-58
Autres réserves groupe		1 577	1 556
Capitaux propres part du groupe		2 284	2 217
Participations ne conférant pas le contrôle		1	8
Total capitaux propres		2 285	2 225
Passifs non courants			
Provisions	9.1	24	22
Obligations liées aux contrats de location	3.1	537	
Autres passifs financiers	7.2	2 173	2 224
Impôts différés		289	306
Total passifs non courants		3 023	2 552
Passifs courants			
Provisions	9.1	35	90
Dettes d'impôts	9.1	160	130
Fournisseurs	3.4	163	147
Autres passifs courants	3.4	518	531
Obligations liées aux contrats de location	3.1	151	
Autres passifs financiers	7.2	322	213
Total passifs courants		1 349	1 111
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES		6 657	5 888

1.2 État résumé du résultat (en millions d'euros)

	Notes	1er sem 2019	1er sem 2018
Chiffre d'affaires	3.5	2 564	2 070
Autres produits de l'activité	3.5	2	3
Charges de personnel		-1 696	-1 387
Charges externes		-353	-353
Impôts et taxes		-12	-10
Dotations aux amortissements		-93	-77
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions		-54	-41
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués		-85	
Perte de valeur des goodwill		-2	
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	3.3	-11	-12
Autres produits (charges) d'exploitation		-5	-3
Résultat opérationnel		255	190
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie		2	2
Coût de l'endettement financier brut		-28	-27
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location		-21	
Coût de l'endettement financier net	7.1	-47	-25
Autres produits (charges) financiers	7.1	0	6
Résultat financier		-47	-19
Résultat avant impôt		208	171
Impôts sur les résultats	5	-63	-48
Résultat net après impôt		145	123
Résultat net après impôt - Part du groupe		145	123
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle			
Résultat de base par action (en €)	6.3	2,51	2,14
Résultat dilué par action (en €)	6.3	2,49	2,10

1.3 État résumé du résultat global (en millions d'euros)

	1er sem 2019	1er sem 2018
RESULTAT NET APRES IMPÔT	145	123
Non recyclables en résultat		
Recyclables en résultat		
Gains (pertes) nets sur couvertures de change (brut)	9	-10
Gains (pertes) nets sur couvertures de change (impôt)	-3	3
Ecart de conversion	44	31
Autres éléments du résultat global	50	24
TOTAL PRODUITS ET CHARGES COMPTABILISÉS	195	147
dont groupe	195	147
dont participations ne conférant pas le contrôle	0	0

1.4 État résumé des flux de trésorerie (en millions d'euros)

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	Notes	1er sem 2019	1er sem 2018
Résultat net après impôt - Part du groupe		145	123
Résultat participation ne conférant pas le contrôle			
Charges (produits) d'impôts comptabilisées		63	48
Charges d'intérêts financiers nets		23	16
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location		21	
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	8.1	242	123
Impôt décaissé		-87	-81
Marge brute d'autofinancement		407	229
Variation du besoin en fonds de roulement	8.2	-13	28
Flux de trésorerie générés par l'activité		394	257
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement			
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles		-101	-82
Cession d'immobilisations inc. et corporelles		0	1
Flux de trésorerie liés aux investissements		-101	-81
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement			
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle		-9	3
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	7.2	-24	-14
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		-111	-107
Dividendes versés aux actionnaires minoritaires			-5
Intérêts financiers versés/reçus		-20	-20
Décaissements relatifs aux actifs loués	8.3	-101	
Augmentation des dettes financières		899	798
Remboursement des dettes financières		-845	-758
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		-211	-103
Variation de trésorerie		82	73
<i>Incidence des variations de change et reclassements</i>		-14	-19
Trésorerie à l'ouverture	8.5	333	283
Trésorerie à la clôture	8.5	401	337

1.5 Etat résumé des variations des capitaux propres (en millions d'euros)

	Part du groupe							Total
	Capital social	Prime d'émission	Réserves de conversion	Réserves & résultat	Impact des instruments financiers de couverture	Capitaux propres	Participation ne conférant pas le contrôle	
31/12/2017 publié	144	575	-165	1 356	0	1 910	12	1 922
31/12/2017 retraité*	144	575	-165	1 359	-3	1 910	12	1 922
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			31			31		31
Résultat net après impôt				123		123		123
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					-7	-7		-7
Total des produits et charges comptabilisés	0	0	31	123	-7	147	0	147
Opérations sur minoritaires				-13		-13		-13
Actions de performance				11		11		11
Titres d'autocontrôle				3		3		3
Dividendes (1,85 € par action)				-107		-107	-5	-112
30/06/2018	144	575	-134	1 376	-10	1 951	7	1 958
31/12/2018 publié	144	575	-58	1 547	9	2 217	8	2 225
31/12/2018 retraité**	144	575	-58	1 543	9	2 213	8	2 221
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			44			44		44
Résultat net après impôt				145		145		145
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					6	6		6
Total des produits et charges comptabilisés	0	0	44	145	6	195	0	195
Opérations sur minoritaires				-17		-17	-7	-24
Actions de performance	2			12		14		14
Titres d'autocontrôle				-9		-9		-9
Dividendes (1,90 € par action)				-111		-111		-111
Autres				-1		-1		-1
30/06/2019	146	575	-14	1 562	15	2 284	1	2 285

* Retraité suite à l'adoption d'IFRS 9

** Retraité suite à l'adoption d'IFRIC 23

1.6 Notes annexes aux états financiers consolidés résumés

1. Principes comptables généraux	9
1.1 Entité présentant les états financiers	9
1.2 Bases de préparation	9
1.3 Changements de méthode comptable	9
1.4 Norme IFRS 16 Contrats de location	9
1.5 Estimations	11
2. Périmètre de consolidation	11
3. Activité opérationnelle	12
3.1 Contrats de location	12
3.2 Créances clients et autres actifs courants	13
3.3 Paiements fondés sur des actions	13
3.4 Dettes fournisseurs et autres passifs courants	15
3.5 Chiffre d'affaires et autres produits de l'activité	16
3.6 Information sectorielle	17
4. Goodwill	18
5. Impôts sur les résultats	19
5.1 Charge d'impôt du semestre	19
5.2 Traitements fiscaux incertains	19
6. Capitaux propres et résultat par action	19
6.1 Capital social et dividendes	19
6.2 Titres d'autocontrôle	19
6.3 Résultat par action	20
7. Actifs et Passifs financiers	21
7.1 Résultat financier	21
7.2 Passifs financiers	21
7.3 Opération de couverture de change et d'intérêts	23
7.4 Devises étrangères	24
8. Flux de trésorerie	25
8.1 Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	25
8.2 Variation du besoin en fonds de roulement	25
8.3 Décaissements relatifs aux actifs loués	25
8.4 Bouclage des flux de trésorerie et de l'endettement financier net	26
8.5 Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie	26
9. Provisions, litiges, engagements et autres obligations contractuelles	27
9.1 Variation des provisions	27
9.2 Garanties et autres obligations contractuelles	27
10. Parties liées	27
11. Evènements postérieurs à la clôture	27

1. Principes comptables généraux

1.1 Entité présentant les états financiers

Teleperformance (« la société ») est une entreprise domiciliée en France.

Les états financiers résumés consolidés intermédiaires de la société pour les six mois écoulés au 30 juin 2019 comprennent la société et ses filiales (ensemble désigné comme *le groupe*).

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2018 sont disponibles au siège de la société (21/25 rue Balzac 75008 Paris) ou sur son site (www.teleperformance.com).

Les états financiers sont présentés en millions d'euros arrondis au million d'euros le plus proche sauf indiqué autrement.

1.2 Bases de préparation

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2019 sont préparés conformément à la norme IAS 34 « Information financière intermédiaire ». Ils n'incluent pas toutes les informations demandées pour des comptes annuels et doivent donc être lus conjointement avec les états financiers consolidés du groupe au 31 décembre 2018, présentés dans le document de référence 2018 D.19-0093, déposé auprès de l'AMF le 4 mars 2019.

Les comptes figurant en comparatif ont été arrêtés selon les mêmes principes, à l'exception de l'application de la norme IFRS 16 à partir du 1^{er} janvier 2019 selon la méthode rétrospective simplifiée.

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2019 ont été arrêtés par le conseil d'administration du 25 juillet 2019.

1.3 Changements de méthode comptable

Normes et interprétations nouvelles applicables à compter du 1^{er} janvier 2019

Le groupe a adopté la norme IFRS 16 Contrats de location pour la 1^{ère} fois au 1^{er} janvier 2019 (« date de transition »). Les enjeux de la norme ainsi que les informations relatives à la transition sont présentés en note 1.4 *Norme IFRS 16 Contrats de location*.

L'application obligatoire de l'interprétation IFRIC 23, qui clarifie l'application des dispositions d'IAS 12 concernant l'évaluation et la comptabilisation des traitements fiscaux incertains, n'a pas eu d'impact significatif sur les états financiers consolidés du groupe. Son application a

conduit à retraiter de manière rétrospective les capitaux propres au 31 décembre 2018 pour un montant de 3,6 millions d'euros.

Par ailleurs, les amendements suivants :

- Améliorations annuelles aux IFRS cycle 2015-2017 venant amender les normes IFRS 3, IFRS 11, IAS 12 et IAS 23 ;
- Amendements à IFRS 9 portant sur les clauses de remboursement anticipé prévoyant une compensation négative ;
- Amendements à IAS 19 portant sur la modification, réduction ou liquidation d'un régime ;

et d'application obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2019, n'ont pas eu d'impact significatif sur les états financiers consolidés du groupe.

Normes et interprétations adoptées par l'Union Européenne mais non encore applicables au 30 juin 2019

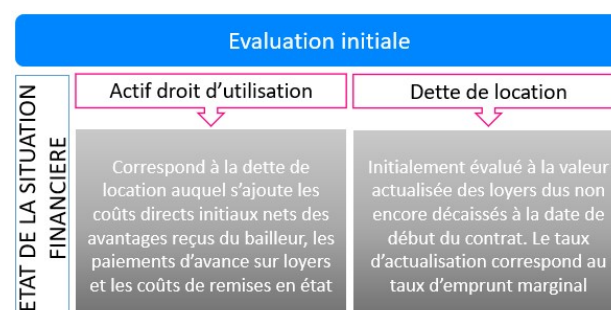
Néant.

1.4 Norme IFRS 16 Contrats de location

Principes comptables

❖ *Evaluation initiale*

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. Sauf cas spécifiques (loyers payés d'avance, coûts de remise en état...), à la date initiale de comptabilisation l'actif et le passif sont de même montant.



❖ *Vie du contrat*

L'actif « droit d'utilisation » est amorti de manière linéaire sur la durée de vie estimée du contrat.

La dette de location est augmentée de la charge d'intérêts et diminué du montant des loyers décaissés.

Ainsi, à la fin du contrat l'actif « droit d'utilisation » est totalement amorti et la dette est soldée.

Il résulte des principes énoncés ci-dessus une modification substantielle de la présentation des charges de loyers dans l'état du résultat tel que synthétisé ci-après :

	Avant le 1 ^{er} janvier 2019 (IAS 17)	Depuis le 1 ^{er} janvier 2019 (IFRS 16)
	Location simple	Contrats de location
ETAT DU RESULTAT	Charge de loyers	X
	EBITDA	
	X	Dotations sur amortissement sur droit d'utilisation
	RESULTAT OPERATIONNEL	
	X	Charge d'intérêts sur obligations sur contrat de location
RESULTAT NET		

Concernant l'état résumé des flux de trésorerie, les décaissements liés aux paiements des loyers sont dorénavant présentés dans les opérations de financement alors qu'ils étaient présentés dans les flux de trésorerie générés par l'activité jusqu'au 31 décembre 2018.

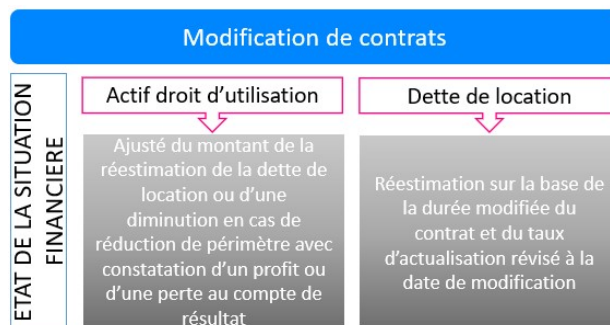
Au cours de la vie d'un contrat il peut être nécessaire de procéder à des ajustements de la valeur de l'actif « droit d'utilisation » et de la dette de location et ce principalement dans les cas suivants :

- modification des hypothèses relatives à la durée de vie du contrat ;
- modification des loyers futurs suite à un changement d'indice ou de taux.

❖ Modification de contrat

Lorsqu'un contrat est modifié pour prendre en compte un accroissement de son périmètre et ce au prix de marché, la modification est traitée comme un nouveau contrat.

Dans tous les autres cas de modifications d'un contrat, il est procédé à une réestimation de la dette et à un réajustement de la valeur de l'actif « droit d'utilisation » comme indiqué ci-dessous :



Application au sein du groupe

Le groupe est preneur de nombreux biens correspondant quasi exclusivement à des locations immobilières. En effet, le groupe est notamment locataire de la plupart des sites où il installe ses centres de contacts. Il s'agit généralement de baux commerciaux dont les caractéristiques dépendent des lois en vigueur dans les différents pays où il opère, notamment en termes de durée. Certains contrats peuvent comporter une option de renouvellement et/ou des versements de loyers complémentaires calculés à partir de la variation des indices de prix locaux.

Le groupe a choisi de ne pas comptabiliser d'actif « droit d'utilisation » ni de dettes de loyers pour les biens de faible valeur (inférieur à 5 000 euros) ou de courte durée (inférieure à 12 mois). Les loyers payés au titre de ces contrats sont ainsi constatés en charge sur une base linéaire pendant toute la durée de location.

A compter de la date de transition, les actifs « droit d'utilisation » sont présentés dans le poste « Droit d'utilisation des actifs loués ». Les dettes de loyers sont présentées dans le poste « Obligations liées aux contrats de location ».

Le groupe ayant opté pour la méthode rétrospective simplifiée, les informations comparatives de 2018 n'ont pas été retraitées et sont donc présentées, comme précédemment, selon les principes de la norme IAS 17 et de ses interprétations.

Les effets de l'application de la norme sur les principaux agrégats des états de la situation financière et du résultat sont présentés en note 3.1 *Contrats de location*.

Information relative à la transition

A la date de transition, tous les contrats en cours et qualifiés de contrats de location simple selon IAS 17* ont fait l'objet d'une évaluation afin de procéder à la comptabilisation selon IFRS 16.

Les dettes ont été évaluées en prenant en compte les loyers restants dus, actualisés au moyen du taux d'emprunt marginal. Ce dernier est propre à chaque contrat et a été déterminé au 1er janvier 2019 par pays et sur la durée résiduelle des contrats en vigueur. Le taux

moyen pondéré en résultant à cette date s'élève à 6,9%. Ce taux résulte de notre implantation mondiale, notamment aux Etats-Unis, en Inde et aux Philippines. Les actifs « droits d'utilisation » sont évalués à un montant égal à celui de la dette de loyers, retraité des loyers payés d'avance et de la dette issue de la linéarisation des loyers.

Dans la plupart des cas, les durées de location correspondent à la différence entre la date de fin de contrat et la date de première application. Pour déterminer la durée des contrats de location prévoyant une option de prolongation, le groupe a exercé son jugement. Cela influe par conséquent, sur le montant de la dette de loyers et de l'actif « droit d'utilisation » portés dans les comptes.

Le rapprochement des obligations liées aux contrats de locations à la date de transition avec les engagements de locations simples tels que publiés dans les comptes au 31 décembre 2018, se décompose comme suit :

En millions d'euros

Engagements donnés au titres de contrats de location simple au 31 décembre 2018	847
Effets liés à des décalages entre la date de signature et la date de mise à disposition	-37
Effets liés aux périodes optionnelles non prises en compte dans les engagements hors-bilan	28
Effets liés aux contrats à court terme non pris en compte dans les obligations locatives	-5
Autres effets	-1
Obligations liées aux contrats de locations avant actualisation	832
Effet d'actualisation	-146
Obligations liées aux contrats de locations au 1er janvier 2019 après première application d'IFRS 16	686

2. Périmètre de consolidation

Le groupe n'a pas réalisé d'opérations d'acquisitions ou de cessions de sociétés au cours du 1^{er} semestre 2019.

Le 4 octobre 2018, le groupe a réalisé l'acquisition d'Intelnet, acteur majeur des services à forte valeur ajoutée et des solutions de transformation digitale. Cette acquisition est consolidée par intégration globale à compter du 1^{er} octobre 2018 et n'est donc pas intégrée dans les comptes au 30 juin 2018. Le groupe n'a pas identifié, à ce jour, d'ajustements remettant en cause les valeurs retenues au 31 décembre 2018 concernant l'évaluation des actifs et passifs liés à cette acquisition et du goodwill en résultant.

1.5 Estimations

L'établissement des états financiers selon les normes IFRS nécessite d'effectuer des estimations et de formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans ces états financiers, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :

- les dépréciations des immobilisations incorporelles et goodwill ;
- l'évaluation des charges liées aux paiements fondés sur les actions ;
- les provisions pour risques et pour charges,
- l'évaluation des actifs incorporels et des passifs acquis dans le cadre des regroupements d'entreprise ;
- le taux effectif d'impôt.

Ces estimations sont établies en fonction des informations disponibles lors de leur établissement et peuvent être révisées si les circonstances sur lesquelles elles étaient fondées évoluent, ou par suite de nouvelles informations. Les résultats réels peuvent être différents de ces estimations.

3. Activité opérationnelle

3.1 Contrats de location

Le montant du droit d'utilisation des actifs loués s'élève à 646,3 millions d'euros en valeur nette à la date de clôture et se décompose comme suit :

	Valeurs brutes	Amortissements	Montant net
31 décembre 2018	0	0	0
Première application d'IFRS 16	665		665
Augmentation / Dotation	78	-85	-7
Diminution / Reprise	-2	2	0
Conversion	0		0
30 juin 2019	741	-83	658

Le montant des obligations liées aux contrats de locations s'élève à 688,2 millions d'euros à la date de clôture et l'échéancier se décompose comme suit :

	Total 30/06/2019	< 1 an	< 2 ans	< 3 ans	< 4 ans	< 5 ans	au-delà
Obligations liées aux contrats de locations	688	151	132	103	81	64	157

Au 1^{er} semestre 2019, les charges d'intérêts sur ces obligations liées aux contrats de locations s'élèvent à 20,8 millions d'euros.

Par ailleurs, les charges de loyers issus de contrats de locations non inclus dans la détermination des obligations liées aux contrats de locations s'élèvent à 11,3 millions d'euros. Les engagements non comptabilisés relatifs à ces derniers s'élèvent à 17,1 millions d'euros à la date de clôture. Les charges de loyers variables non inclus dans la détermination des obligations liées aux contrats de locations ne sont pas significatives.

Les contrats de locations qui n'ont pas encore débuté, mais par lesquels le preneur est engagé sont évalués à un montant de 5,4 millions d'euros à la date de clôture, ce qui représente 6 contrats.

3.2 Créances clients et autres actifs courants

	30/06/2019			31/12/2018
	Brut	Dépréc.	Net	Net
Créances clients et comptes rattachés	1 092	-13	1 079	1 048
Autres créances	23	-1	22	12
Etat, impôts et taxes	71		71	63
Avances et créances sur immobilisations	14		14	10
Charges constatées d'avance	74		74	62
Total	1 274	-14	1 260	1 195

Affacturation :

Le groupe et certaines de ses filiales ont mis en place des contrats d'affacturation qui répondent aux critères de déconsolidation. Ces contrats portent sur un montant de 72,0 millions d'euros au 30 juin 2019 (72,1 millions d'euros au 31 décembre 2018).

Il est à noter que le groupe conserve l'activité de relance et d'encaissement des créances cédées, pour le compte du factor.

3.3 Paiements fondés sur des actions

Actions de performance – Autorisation donnée par l'assemblée du 9 mai 2019

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 9 mai 2019 portant sur un maximum de 3 % du capital de la société à la date d'attribution, le conseil d'administration du 3 juin 2019 a :

- attribué gratuitement un total de 442 241 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe ;
- autorisé la mise en place d'un plan d'intéressement à long terme au profit d'un de ses dirigeants, résultant en l'attribution de 58 333 actions de performance et qui présente les mêmes caractéristiques que le plan évoqué ci-dessus.

L'octroi des actions est conditionné à des conditions de performance ainsi qu'à des conditions de présence des bénéficiaires.

Les caractéristiques de ces plans sont les suivantes :

	Plan 03/06/19
Date du conseil ayant attribué les actions	03/06/2019
Période d'acquisition des droits	03/06/2019 au 03/06/2022
Date d'octroi	03/06/2019
Nombre d'actions attribuées*	500 574
Nombre d'actions en circulation au 30/06/2019	500 574
Juste valeur d'une action de performance à la date d'octroi (avec prise en compte du critère de marché)	108,50 €
Juste valeur d'une action de performance à la date d'octroi (sans prise en compte du critère de marché)	163,90 €
* dont mandataires sociaux	80 333

Actions de performance – Autorisation donnée par l'assemblée du 28 avril 2016

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 28 avril 2016 portant sur un maximum de 2,5 % du capital de la société à la date d'attribution, le conseil d'administration du 28 avril 2016 a :

- attribué gratuitement un total de 914 300 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe ;
- autorisé la mise en place d'un plan d'intéressement à long terme au profit de ses dirigeants, résultant en l'attribution de 350 000 actions de performance et qui présente les mêmes caractéristiques que le plan évoqué ci-dessus.

L'octroi des actions était conditionné à des performances sur la période 2016 à 2018 dont la réalisation donne droit à 100% des actions ainsi qu'à des conditions de présence des bénéficiaires sur une période se terminant le 28 avril 2019.

Il en résulte, respectivement, l'attribution définitive de :

- 800 600 actions par création d'actions nouvelles ;
- 279 041 actions par remise d'actions achetées sur le marché.

Dans le cadre de l'autorisation donnée par cette même assemblée générale, le conseil d'administration du 2 novembre 2016 a attribué gratuitement un total de 151 508 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe. L'octroi des actions était conditionné à des performances sur la période 2016 à 2018 dont la réalisation donne droit à 100% des actions ainsi qu'à des conditions de présence des bénéficiaires sur une période se terminant le 2 novembre 2019.

Les caractéristiques de ce plan sont les suivantes :

	Plan 02/11/16
Date du conseil ayant attribué les actions	02/11/2016
Période d'acquisition des droits	02/11/2016 au 02/11/2019
Date d'octroi	02/11/2016
Nombre d'actions attribuées *	151 508
Nombre d'actions annulées **	-11 632
Nombre d'actions en circulation au 30/06/2019	139 876
Juste valeur d'une action de performance à la date d'octroi (avec prise en compte du critère de marché)	72,40 €
Juste valeur d'une action de performance à la date d'octroi (sans prise en compte du critère de marché)	88,80 €
* dont mandataires sociaux	0
** dont mandataires sociaux	0

Dans le cadre de cette même autorisation, les conseils d'administration des 23 juin 2017, 30 novembre 2017 et 28 février 2018 ont décidé d'octroyer gratuitement un total de 18 600 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe, dont l'attribution est également conditionnée à la présence du bénéficiaire à la fin de la période d'acquisition des droits ainsi qu'à la réalisation de certains critères de performance.

La charge relative à l'ensemble de ces plans s'élève à 11,2 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2019.

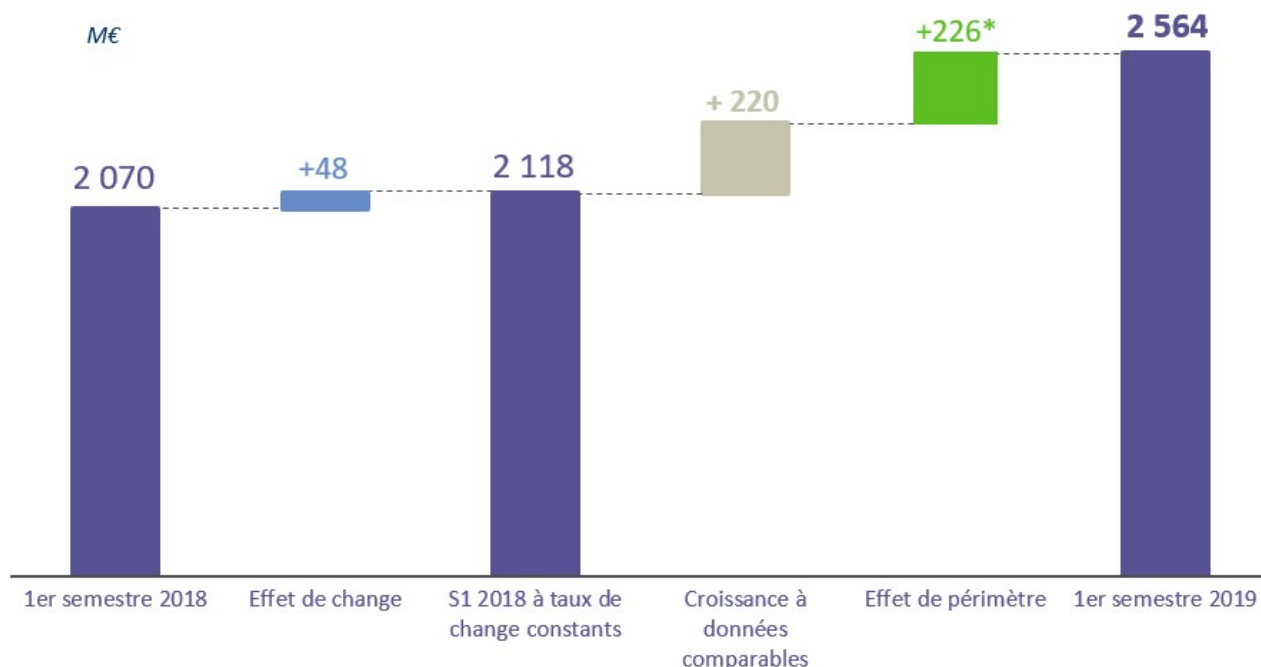
3.4 Dettes fournisseurs et autres passifs courants

	30/06/2019	31/12/2018
Fournisseurs	163	147
Autres créditeurs	194	193
Etat impôts et taxes	58	73
Charges à payer	217	218
Autres dettes d'exploitation	49	47
Total	681	678

Les autres dettes d'exploitation au 30 juin 2019 incluent pour 3,3 millions d'euros (contre 9,1 millions d'euros au 31 décembre 2018) la juste valeur d'instruments financiers dérivés sur couvertures de change

3.5 Chiffre d'affaires et autres produits de l'activité

Chiffre d'affaires



*Concerne principalement la société Intelenet acquise au cours du second semestre 2018.

Le chiffre d'affaires consolidé au 1^{er} semestre 2019 s'élève à 2 564,3 millions d'euros soit, à données publiées, une hausse de 23,9 % par rapport au 1^{er} semestre 2018.

A périmètre et taux de change constants, la progression est de 10,4 %.

Les activités « core services & DIBS »

Au 1^{er} semestre 2019, le chiffre d'affaires des activités *core services & DIBS* s'élevait à 2 220,6 millions d'euros soit une hausse de 26,1% à données publiées par rapport au 1^{er} semestre 2018. À données comparables, la croissance s'élève à 11,4 %.

- Zone anglophone & Asie-Pacifique

Le chiffre d'affaires de la zone s'élève à 800,9 millions d'euros, soit, à données publiées, une hausse de 15,3% par rapport au 1^{er} semestre 2018, À données comparables, la croissance s'élève à 4,4 %.

- Zone ibérico-LATAM

Au 1^{er} semestre 2019, les activités du groupe dans la région ont continué de progresser à un très bon rythme avec une croissance de 16,1% à données comparables et 14,6 % à données publiées par rapport au 1^{er} semestre 2018.

- Zone Europe continentale & MEA

Au 1^{er} semestre 2019, le chiffre d'affaires de la région a progressé de 14,5 % à données comparables et de 14,3 % à données publiées par rapport au 1^{er} semestre 2018.

- Zone Inde & ME

Au 1^{er} semestre 2019, le chiffre d'affaires de la région a progressé de 32,7 % à données comparables par rapport au 1^{er} semestre 2018.

Les activités « services spécialisés »

Le chiffre d'affaires des activités de services spécialisés s'est établi à 343,8 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019 contre 309,3 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018. L'activité a progressé de 5,0 % à données comparables et de 11,1 % à données publiées.

Autres produits de l'activité

Les « Autres produits de l'activité » sont principalement constitués de subventions publiques.

Sur le 1^{er} semestre 2019, les subventions représentent un montant de 1,3 million d'euros contre 3,0 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2018. La variation est principalement liée à la suppression du CICE en France, remplacé par un allègement des charges sociales.

3.6 Information sectorielle

Début 2019 et à la suite de l'acquisition d'Intelenet en octobre 2018, le groupe a mis en place une nouvelle organisation.

Cela a conduit à la modification de la présentation de l'information sectorielle, afin de refléter l'activité du groupe telle que suivie par le président directeur général et qui est présentée comme suit :

- les activités *core services & DIBS (Digital Integrated Business Services)* rassemblant les services de relations clients, de supports techniques et d'acquisition de clients ainsi que les activités de gestion de procédures métier, de services de plateforme digitale et les activités de conseil et d'analyse de données à haute valeur ajoutée de Praxidia. Celles-ci s'articulent autour de quatre grandes zones de management :
 - la zone anglophone et Asie-Pacifique, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Canada, États-Unis, Royaume-Uni, Afrique du Sud, Chine, Indonésie, Philippines, Singapour, Australie, Malaisie et Japon ;
 - la zone ibérico-LATAM, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, République dominicaine, Guyana, Guatemala, Salvador, Pérou, Mexique, Espagne et Portugal ;
 - la zone Europe continentale & MEA, qui regroupe les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone Europe, à l'exception du Royaume-Uni, de l'Espagne et du Portugal ainsi que les activités historiques du groupe au Moyen-Orient et en Afrique ;
 - la zone Inde & Middle East, qui regroupe les activités réalisées en Inde, les activités ex Intelenet au Moyen-Orient ainsi que les solutions analytiques développées par la filiale Praxidia.
- les « services spécialisés » regroupant les services d'interprétiariats offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas pour les comptes des gouvernements offerts par TLScontact, et les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord, développées par la filiale AllianceOne Receivables Management.

1er semestre 2019	CORE SERVICES & DIBS					SERVICES SPECIALISES	TOTAL
	Anglophone APAC	Ibérico- LATAM	Europe cont.& MEA	Inde & ME	Holdings		
Chiffre d'affaires	801	645	519	255		344	2 564
Résultat opérationnel	46	66	30	28	6	79	255
Perte de valeur des goodwill			-2				-2
Investissements	19	34	26	9	0	13	101
Actifs incorporels et corporels (nets)	1 107	520	418	1 038	7	1 586	4 676
Amortissements des actifs incorporels et corporels	-64	-49	-39	-28	-1	-50	-231

1er semestre 2018*	CORE SERVICES & DIBS					SERVICES SPECIALISES	TOTAL
	Anglophone APAC	Ibérico- LATAM	Europe cont.& MEA	Inde & ME	Holdings		
Chiffre d'affaires	695	563	454	49		309	2 070
Résultat opérationnel	35	59	19	6	6	65	190
Investissements	20	27	21	4	0	10	82
Actifs incorporels et corporels (nets)	985	286	205	25	2	1 554	3 057
Amortissements des actifs corporels et incorporels	-37	-24	-14	-4	0	-39	-118

* Répartition selon la nouvelle organisation

Les flux inter-secteurs étant non significatifs, ceux-ci n'ont pas fait l'objet d'une présentation séparée.

4. Goodwill

A la suite de l'acquisition d'Intelenet en octobre 2018 et de son intégration au sein du secteur *core services & DIBS* début 2019, le groupe a modifié certaines de ses UGT ou groupes d'UGT.

Ainsi et principalement :

- un groupe d'UGT « India et Middle East » a été créé regroupant les activités d'Intelenet en Inde et au Moyen Orient ainsi que les activités de la filiale historique du groupe en Inde, qui auparavant faisant partie de l'UGT Amérique du Nord & FHCS ;
- la filiale guatémaltèque de Intelenet à rejoint l'UGT Nearshore ;
- les filiales américaines et philippines d'Intelenet ont rejoint l'UGT Amérique du Nord et FHCS.

Les goodwills alloués aux différentes UGT impliquées dans cette réorganisation ont été réalloués en fonction de leurs justes valeurs respectives, et ce pour les montants suivants :

UGT - Montants nets	31/12/2018	Réallocation	Ecart de conversion	30/06/2019
Amérique du Nord (US Market)	596	-65	6	537
Intelenet	566	-566	0	0
India & Middle-East		626	9	635
Nearshore	111	5	3	119
Total	1 273	0	18	1 291

Le groupe a par ailleurs procédé à la revue de ses UGT ou groupes d'UGT afin de déterminer s'il existait des indicateurs de pertes de valeur.

Ces travaux ont conduit à la réalisation de tests d'impairment et à la constatation d'une dépréciation de la totalité du goodwill de l'UGT TP Italy Group sur le 1^{er} semestre 2019, soit 2,4 millions d'euros.

5. Impôts sur les résultats

5.1 Charge d'impôt du semestre

La charge d'impôt est comptabilisée au titre de chaque période intermédiaire en appliquant au résultat avant impôt le taux d'impôt effectif moyen pondéré attendu pour l'exercice.

La charge d'impôt constatée sur le 1^{er} semestre 2019 s'élève à 62,6 millions d'euros contre 48,0 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2018, ce qui représente une hausse du taux d'impôt effectif (30,1% contre 27,8% respectivement) qui est principalement liée à l'accroissement de nos activités en Inde suite à l'acquisition d'Intelenet en octobre 2018.

5.2 Traitements fiscaux incertains

A la suite de l'application de l'interprétation IFRIC 23, qui clarifie l'application des dispositions d'IAS 12 concernant l'évaluation et la comptabilisation des traitements fiscaux incertains, une dette d'impôt additionnelle de 3,6 millions d'euros a été constatée dans les comptes au 30 juin 2019, imputée en totalité sur les capitaux propres d'ouverture.

6. Capitaux propres et résultat par action

6.1 Capital social et dividendes

Teleperformance SE a procédé à deux augmentations successives de son capital social et qui sont liées à l'attribution d'actions de performance :

- de 87 500 euros en mars 2019 qui correspond à l'émission de 35 000 actions ;

- de 1 914 000 euros en avril 2019 qui correspond à l'émission de 765 600 actions.

Le montant du capital social au 30 juin 2019 est désormais de 146 451 500 euros, divisé en 58 580 600 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, entièrement libérées.

La société a procédé au paiement d'un dividende de 111,3 millions d'euros au cours du mois de mai 2019.

6.2 Titres d'autocontrôle

Le groupe détient, au 30 juin 2019, 6 426 actions de la société acquises dans le cadre du contrat de liquidité pour un montant de 1,1 millions d'euros.

Afin de servir un plan d'intéressement à long terme à échéance 28 avril 2019 (voir note 3.3 *Paiements fondés sur des actions*), le groupe a par ailleurs acquis, au cours du 1^{er} semestre 2019, 98 542 actions de la société pour un montant de 14,7 millions d'euros. Ces actions viennent en complément des 180.499 actions acquises en 2018 pour 30,2 millions d'euros et l'ensemble a été remis aux bénéficiaires du plan fin avril 2019.

Ces montants sont imputés sur les capitaux propres.

6.3 Résultat par action

Le calcul du résultat de base et dilué par action se détaille comme suit :

	1er sem 2019	1er sem 2018
Résultat net, part du groupe	145	123
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net par action	57 881 330	57 766 729
Effet dilutif des actions de performance	659 076	1 093 100
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net dilué par action	58 540 406	58 859 829
Résultat de base par action (en €)	2,51	2,14
Résultat dilué par action (en €)	2,49	2,10

Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat par action :

	1er sem 2019	1er sem 2018
Actions ordinaires émises au 1er janvier	57 780 000	57 780 000
Actions auto détenues	-181 997	-13 271
Actions émises	283 327	0
Total	57 881 330	57 766 729

7. Actifs et Passifs financiers

7.1 Résultat financier

	1er sem 2019	1er sem 2018
Produits de trésorerie et équivalents	2	2
Intérêts financiers	-25	-21
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location *	-21	
Commissions bancaires	-3	-6
Coût de l'endettement brut	-49	-27
Coût de l'endettement net	-47	-25
Gains de change	32	28
Pertes de change	-34	-22
Autres produits financiers	2	
Autres produits (charges) financiers	0	6
Résultat financier	-47	-19

* voir 3.1 Contrats de location

7.2 Passifs financiers

Endettement financier net : Répartition courant/non courant :

	30/06/2019	courant	non courant	31/12/2018	courant	non courant
Emprunts bancaires	357	41	316	448	66	382
Titres de créances négociables	275	275		134	134	
Emprunts "USPP" 2014	286		286	284		284
Emprunts "USPP" 2016	219		219	218		218
Emprunts obligataires	1 350		1 350	1 350		1 350
Frais émission des emprunts / primes	-14	-1	-13	-13	-2	-11
Instruments de couverture sur emprunts	-4	-19	15	-5	-5	
Concours bancaires	7	7		3	3	
Autres dettes financières	19	19		18	17	1
Total des dettes	2 495	322	2 173	2 437	213	2 224
Valeurs mobilières de placement	57	57		36	36	
Disponibilités	351	351		300	300	
Total des disponibilités	408	408		336	336	
Endettement net	2 087	-86	2 173	2 101	-123	2 224
Dettes sur Contrat de location *	688	151	537	0		
Endettement net total	2 775	65	2 710	2 101	-123	2 224

* Voir 3.1 Contrats de location

En septembre 2016, le groupe a souscrit un emprunt bancaire de 500 millions de dollars US remboursable en quatre échéances égales les 19 août 2018, 2019, 2020 et 2021. A ce jour, le groupe a procédé :

- en 2018, au remboursement de la première échéance ainsi qu'au remboursement partiel par anticipation de la seconde échéance à hauteur de 50 millions de dollars US ;
- durant le 1^{er} semestre 2019 au remboursement par anticipation du solde de la deuxième échéance à hauteur de 75 millions de dollars US ainsi qu'au remboursement partiel par anticipation de la troisième échéance à hauteur de 30 millions de dollars.

Au cours du premier semestre 2019, le groupe a mis en place des « cross currency swap » afin de transformer les emprunts « USPP » 2014 de 325 millions de dollars US à taux fixe en une dette :

- en euros à taux variable pour 160 millions de dollars US ;
- en euros à taux fixe pour 165 millions de dollars US.

Le groupe dispose par ailleurs de différentes lignes de crédit, qui n'ont fait l'objet d'aucun tirage au 30 juin 2019 :

- crédit syndiqué multidevises EUR et USD de 300 millions d'euros à échéance février 2023 ;
- trois lignes de crédit de 50 millions d'euros chacune, négociées au cours du 1^{er} semestre 2019 et dont les échéances sont respectivement en avril, juin et juillet 2020.

Covenants

Les dettes financières suivantes sont soumises à différents covenants financiers qui ont tous été respectés au 30 juin 2019.

Placements privés US de 250 et 325 millions de dollars US :

Au 30 juin 2019, les ratios qui s'appliquent sont les suivants :

	Applicables	Réalisés
Capitaux propres consolidés (<i>en millions d'euros</i>)	> 1 643	2 288
Dettes nettes consolidées*/EBITDA consolidé*	≤ 2,75x	2,39x

* Selon définition figurant dans les contrats.

Crédit syndiqué multidevises de 300 millions d'euros, emprunt bancaire 2016 de 220 millions de dollars US, Ligne de crédit bancaire CMCCIC pour 50 millions d'euros, et emprunt bancaire 2018 de 164 millions d'euros :

Au 30 juin 2019, le ratio qui s'applique est le suivant :

	Applicables	Réalisés
Dettes nettes consolidées*/EBITDA consolidé*	≤ 2,75x	2,39x

* Selon définition figurant dans les contrats

7.3 Opération de couverture de change et d'intérêts

Les ventes ou les charges d'exploitation des filiales du groupe peuvent être libellées dans une devise différente de leur monnaie de fonctionnement. En conséquence, afin de réduire l'exposition au risque de change, des couvertures sont mises en place, qui portent principalement sur les devises suivantes :

- le dollar US et le peso mexicain ;
- le dollar US et le peso colombien ;
- le dollar US et le peso philippin ;
- le dollar US et la roupie indienne ;
- le dollar US et le dollar canadien ;
- la livre sterling et la roupie indienne ;
- l'euro et le dollar US, le peso colombien, la livre turque, le dinar tunisien.

Le groupe couvre ses opérations commerciales hautement probables et libellées en monnaie étrangère sur un horizon principalement de 12 mois mais qui peut aller au-delà dans certains cas. Pour cela, le groupe a recours à des contrats de change à terme et des options de change plain vanilla.

Par ailleurs, des couvertures de change sont mises en place tant pour couvrir le risque de parité entre les différentes devises gérées au sein du cash pooling et l'euro (notamment le dollar US) que certains prêts entre Teleperformance SE et ses filiales.

Le groupe a également mis en place des couvertures de taux d'intérêts pour transformer certaines de ses dettes à taux fixe en dettes à taux variables ainsi que des caps afin de limiter l'impact éventuel d'une hausse importante des taux d'intérêts.

Les principaux instruments financiers dérivés en cours à la clôture sont les suivants :

Instruments financiers dérivés au 30 juin 2019	Montant notionnel en devises	Montant notionnel en € au 30/06/2019	Juste valeur en € au 30/06/2019	Capitaux propres	Résultat 2019
Couverture de change budgétaire					
USD/MXN	49	43	2	1	1
USD/MXN*	11	9	0		
MXN/USD	430	20	1	1	
MXN/USD *	78	4	0		
USD/PHP	7	6	5	4	1
USD/PHP *	2	2	0		
COP/EUR	18	18	0		
COP/EUR *	2	2	0		
COP/USD	32	28	0		
COP/USD *	9	8	0		
EUR/TND	42	13	1	1	
USD/INR	37	32	2	1	1
USD/INR*	9	7	0		
GBP/INR	114	127	14	14	
USD/INR	144	127	4	4	
Couverture taux intérêts EUR	1	1	19	18	1
Couverture taux intérêts USD	0	0	0		
Couverture Prêt intragroupe					
- en USD	26	23	0		
- en PHP	7 802	134	6	1	5
- en GBP	13	15	1		1
- en PLN	44	10	0		
- en MYR	51	11	-1		-1
Couverture cash pooling					
- en GBP	10	11	0		
- en USD	36	32	0		

* Non éligible à la comptabilité de couverture.

Les principaux instruments financiers dérivés en cours au 30 juin 2018 étaient les suivants :

Instruments financiers dérivés au 30 juin 2018	Montant notionnel en devises	Montant notionnel en € au 30/06/2018	Juste valeur en € au 30/06/2018	Capitaux propres	Résultat 2018
Couvertures de change budgétaire					
USD/MXN	40	34	0	1	-1
MXN/USD	386	17	0		
USD/PHP	7 525	121	-3	-2	-1
COP/EUR	15	15	1	1	
COP/USD	38	33	0		
USD/INR	15	13	0		
Cross Currency Interest Swap EUR/USD	50	47	-6		-6
Couverture taux intérêts USD	500	428	3	3	
Couverture taux intérêts €	670	670	0	-1	1
Couverture change investissement USD	425	364	-1	-1	
Couverture Prêt intragroupe					
- en USD	247	212	-4		-4
- en PHP	7 097	114	-1		-1
Couverture cash pooling					
- en GBP	22	25	0		
- en USD	110	94	0		-1

Au 30 juin 2019, la juste valeur des instruments financiers dérivés se monte à 54,2 millions d'euros (contre 28,7 millions d'euros au 31 décembre 2018) dont 38,7 millions d'euros sont présentés en autres actifs financiers, 3,3 millions d'euros en autres passifs courants et 18,8 millions d'euros en diminutions des autres passifs financiers.

Le risque de crédit de la contrepartie (CVA) ainsi que le risque de crédit propre (DVA) ont été intégrés dans le calcul de la juste valeur des couvertures mais représentent des montants non significatifs.

7.4 Devises étrangères

<i>Principales devises</i>	<i>Pays</i>	<i>cours moyen 1er sem 2019</i>	<i>cours de clôture 30/06/2019</i>	<i>cours moyen 1er sem 2018</i>	<i>cours de clôture 31/12/2018</i>
Europe					
Livre sterling	Royaume-Uni	0,87	0,90	0,88	0,90
Amériques et Asie					
Réal brésilien	Brésil	4,34	4,35	4,15	4,44
Peso colombien	Colombie	3 599	3 650	3 450	3 722
Dollar US	États-Unis	1,13	1,14	1,22	1,15
Roupie indienne	Inde	79,12	78,52	79,77	79,73
Peso mexicain	Mexique	21,65	21,82	23,10	22,49
Peso philippin	Philippines	58,98	58,34	63,33	60,11

8. Flux de trésorerie

8.1 Charges (produits) sans effet sur la trésorerie

	1er sem 2019	1er sem 2018
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	147	118
Perte de valeur des goodwill	2	
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	85	
Dotations (reprises) nettes aux provisions	-5	2
Pertes et gains latents sur instruments financiers	3	-8
Paiements fondés sur des actions	10	11
Total	242	123

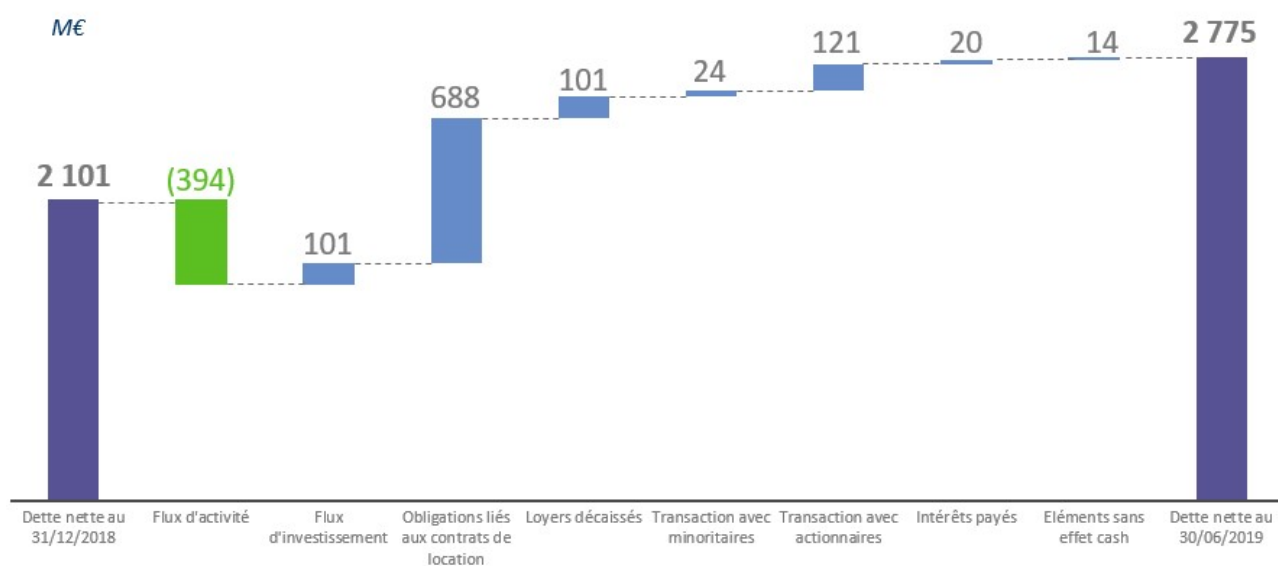
8.2 Variation du besoin en fonds de roulement

	1er sem 2019	1er sem 2018
Créances clients	-24	5
Fournisseurs	12	22
Autres	-1	1
Total	-13	28

8.3 Décaissements relatifs aux actifs loués

A la suite de l'adoption de la norme IFRS 16 relative aux contrats de location, les décaissements liés aux contrats de location sont dorénavant présentés dans les flux de trésorerie liés aux opérations de financement alors qu'ils étaient présentés dans les flux de trésorerie d'exploitation jusqu'en 2018.

8.4 Bouclage des flux de trésorerie et de l'endettement financier net



8.5 Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie

	30/06/2019	31/12/2018
Concours bancaires	-7	-3
Valeurs mobilières de placement	57	36
Disponibilités	351	300
Trésorerie nette	401	333

9. Provisions, litiges, engagements et autres obligations contractuelles

9.1 Variation des provisions

	31/12/2018	Dotations	Reprises utilisées	non utilisées	Écart de conversion	Autres	30/06/2019
Non courant							
Provisions engagements de retraite	21	1				1	23
Provisions pour charges - autres	1						1
Total	22	1	0	0	0	1	24
Courant							
Provisions pour risques	80	3	-2	-6		-45	30
Provisions pour charges - autres	10		-4	-1			5
Total	90	3	-6	-7	0	-45	35
TOTAL	112	4	-6	-7	0	-44	59

Les provisions pour risques au 30 juin 2019 incluent notamment des risques sociaux pour 9,8 millions d'euros qui couvrent essentiellement des litiges avec des anciens salariés, notamment en Argentine, au Brésil et en France.

A la suite de l'application de l'interprétation IFRIC 23, le passif éventuel de 45,3 millions d'euros, lié à des risques fiscaux identifiés lors des acquisitions antérieures, a été reclassé en dettes d'impôts.

Les autres provisions pour charges, au 30 juin 2019, intègrent principalement le reliquat de la provision liée à la réorganisation des activités en France dotée en 2017.

Du fait de procédures judiciaires en cours pour la plupart de ces litiges, il existe des incertitudes quant à leur date de dénouement.

9.2 Garanties et autres obligations contractuelles

Le groupe n'a accordé ni reçu aucune nouvelle garantie significative au cours du premier semestre 2019.

10. Parties liées

Au cours du 1^{er} semestre 2019, il a été procédé à l'achat de la participation d'actionnaires minoritaires dans une société du groupe pour un montant total de 26,1 millions de dollars US, dont 12,2 millions de dollars US concerne un dirigeant et mandataire social du groupe. Le prix d'achat a été déterminé sur la base des études de valorisation menées par des cabinets d'évaluation indépendants.

Le groupe n'a pas connaissance d'autres opérations significatives réalisées avec les parties liées au cours du 1^{er} semestre 2019.

11. Evènements postérieurs à la clôture

Néant.

2. Rapport semestriel d'activité

2.1	<i>CHANGEMENTS DE METHODE COMPTABLE</i>	29
2.2	<i>ACTIVITE DU 1ER SEMESTRE</i>	29
2.3	<i>TRESORERIE ET CAPITAUX</i>	33
2.4	<i>PERIMETRE DE CONSOLIDATION</i>	35
2.5	<i>PARTIES LIEES</i>	35
2.6	<i>EVENEMENTS POST-CLOTURE</i>	35
2.7	<i>TENDANCES ET PERSPECTIVES</i>	35

2.1 Changements de méthode comptable

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, qui a été appliquée à partir du 1^{er} janvier 2019.

Le groupe ayant opté pour 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.

2.2 Activité du 1^{er} semestre

1. Chiffre d'affaires consolidé

Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2019 s'est élevé à 2 564 millions d'euros, soit une progression de 10,4 % à données comparables (à devises et périmètre constants) et de 23,9 % à données publiées par rapport à la même période de l'année dernière. Cette différence entre données publiées et données comparables est liée à un effet de change favorable (+ 48 millions d'euros), provenant notamment de l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et à un effet périmètre positif (+ 226 millions d'euros) lié à la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} octobre 2018.

.CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	S1 2019	S1 2018	Variation	
			À données comparables	À données publiées
CORE SERVICES & DIBS	2 221	1 761	+ 11,4 %	+ 26,1 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	801	695	+ 4,4 %	+ 15,3 %
Zone ibérico-LATAM	645	563	+ 16,1 %	+ 14,6 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	519	454	+ 14,5 %	+ 14,3 %
Zone Inde & Moyen-Orient*	255	48	+ 32,7 %	ns
SERVICES SPÉCIALISÉS	344	309	+ 5,0 %	+ 11,1 %
TOTAL	2 564	2 070	+ 10,4 %	+ 23,9 %

*activités ex-Intelenet au Moyen-Orient

▪ Les activités core services & DIBS (Digital Integrated Business Services)

Le chiffre d'affaires des activités *core services & DIBS* du 1^{er} semestre 2019 a atteint 2 221 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est élevée à 11,4 % par rapport à l'an passé. À données publiées, le chiffre d'affaires a été en croissance de 26,1 %, résultant notamment de la consolidation des activités ex-Intelenet dans les comptes du groupe depuis le 1^{er} octobre 2018.

Au cours du semestre, la croissance à données comparables continue d'être soutenue avec la poursuite de la forte progression des activités enregistrée dans les zones ibérico-LATAM, Europe continentale & MEA et Inde & Moyen-Orient

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

Au 1^{er} semestre 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 801 millions d'euros, en croissance de 4,4 % à données comparables et de 15,3 % à données publiées, cette dernière incluant un effet de change favorable lié à l'appréciation par rapport à l'euro de l'US dollar, et un effet périmètre résultant de la consolidation des activités ex-Intelenet.

Sur l'ensemble du 1^{er} semestre, les activités nord-américaines continuent de bénéficier de la dynamique commerciale positive retrouvée fin 2018 et de la diversification de son portefeuille de clients. Les secteurs clients les plus dynamiques sont le e-commerce, la santé, 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.

En Asie, la croissance est soutenue en Malaisie où Teleperformance poursuit son expansion avec l'ouverture récente d'un deuxième hub multilingue à Penang. Le groupe y développe principalement des solutions Business-to-Business pour le compte de clients importants du secteur internet.

o Zone ibérico-LATAM

Au cours du 1^{er} semestre 2019, le chiffre d'affaires s'est élevé à 645 millions d'euros. À données comparables, la croissance s'est établie à 16,1 % par rapport à la même période de l'an passé. Elle est ressortie à 14,6 % à données publiées en raison principalement de la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin.

Les solutions panaméricaines *nearshore* au Mexique et en Colombie sont le principal moteur de la croissance des activités de la région. Teleperformance y développe ses activités dans de nombreux secteurs tels que, au Mexique, les services financiers et la logistique et en Colombie les services de transport. Les marchés domestiques dans ces deux pays ainsi qu'en Argentine sont également dynamiques.

Le Portugal continue d'être une source importante de croissance de la zone. L'activité du groupe y bénéficie du développement rapide des plateformes multilingues auprès d'une clientèle de groupes multinationaux, notamment dans le secteur du divertissement et des biens de consommation.

La croissance des activités du groupe en Espagne repose sur une bonne dynamique commerciale dans des secteurs variés, au service d'acteurs importants de l'économie digitale.

Les activités au Brésil progressent à un rythme satisfaisant. Le groupe y enregistre des bonnes performances dans les secteurs des services financiers, des transports et des biens de consommation.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Au 1^{er} semestre, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de 14,5 % à données comparables par rapport à l'an passé pour atteindre un chiffre d'affaires de 519 millions d'euros. À données publiées, la croissance est ressortie à 14,3 %.

Cette progression continue de reposer sur 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 internet et du divertissement en ligne, du e-commerce et des services aux collectivités sont les plus dynamiques. Les secteurs de l'automobile, des transports et de la logistique se développent de manière rapide.

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

Les activités en France restent bien orientées 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

Au 1^{er} semestre 2019, les activités de la zone Inde & Moyen-Orient ont généré un chiffre d'affaires de 255 millions d'euros. La croissance s'est élevée à 32,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Cette bonne performance s'explique principalement par le développement à un rythme soutenu des activités de Teleperformance en Inde (TP India), notamment dans le secteur des services de transports et des agences de voyages.

Les ex-activités d'Intelenet sont consolidées depuis le 4^{ème} trimestre 2018 ; par conséquent, la croissance organique de la zone au 1^{er} semestre 2019 n'en tient pas compte. Ces activités progressent rapidement sur une base proforma, et notamment sur le marché domestique indien.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Au 1^{er} semestre 2019, la croissance s'est élevée à 5,0 % à données comparables et à 11,1 % à données publiées par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Les activités de LanguageLine Solutions retrouvent ce semestre, comme attendu, leur niveau de croissance normatif.

Le chiffre d'affaire des activités de gestion des demandes de visas (TlScontact) retrouve également une croissance solide sur l'ensemble du 1^{er} semestre.

2. Résultats opérationnels du 1^{er} semestre 2019

L'EBITDA courant s'est élevé à 505 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019, en hausse de 56,7 % par rapport à la même période l'an passé. Il intègre un impact favorable de l'application de la norme IFRS 16 de + 96 millions d'euros.

L'EBITA courant a atteint 327 millions d'euros contre 246 millions d'euros l'an passé, soit une progression de 33,3 %. Le taux de marge s'est élevé à 12,8 % au 1^{er} semestre 2019 contre 11,9 % l'an passé, soit une progression de 90 points de base. Hors impact de l'application de la norme IFRS 16 au 1^{er} janvier 2019, la progression du taux de marge s'élève à + 40 points de base.

EBITA COURANT PAR ACTIVITÉ

	S1 2019*	S1 2018
<i>En millions d'euros</i>		
CORE SERVICES & DIBS	215	151
% CA	9,7 %	8,6 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)	58	43
% CA	7,2 %	6,2 %
Zone ibérico-LATAM	69	61
% CA	10,7 %	10,8 %
Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)	32	19
% CA	6,2 %	4,2 %
Zone Inde & Moyen-Orient	39	6
% CA	15,3 %	11,5 %
Holdings	17	22
SERVICES SPÉCIALISÉS	112	95
% CA	32,6 %	30,7 %
TOTAL	327	246
% CA	12,8 %	11,9 %

* sous IFRS 16

▪ **Les activités core services & DIBS**

L'EBITA courant des activités *core services & DIBS* s'est élevé à 215 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019 contre 151 millions d'euros au 1^{er} semestre 2018. Le taux de marge est en progression pour atteindre 9,7 % contre 8,6 % l'an passé. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1^{er} semestre 2019, le taux de marge demeure en hausse significative par rapport à l'an passé.

Cette progression s'explique principalement par la poursuite du redressement des taux de marges dans les zones EWAP et CEMEA. 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.

o Zone anglophone & Asie-Pacifique (EWAP)

L'EBITA courant de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est élevé à 58 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019 contre 43 millions d'euros à la même période l'an passé. Le taux de marge s'établit à 7,2 % contre 6,2 % l'an passé. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1^{er} semestre 2019, le taux de marge demeure en progression satisfaisante 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 la progression des marges ce semestre.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme son objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2019.

o Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM a enregistré un EBITA courant de 69 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019 contre 61 millions d'euros l'an passé.

Le taux de marge est resté élevé, à 10,7 %, bien qu'en léger retrait hors application de la norme IFRS 16. Cette évolution s'explique par le coût de la montée en puissance de nouveaux sites importants, incluant notamment de nouvelles capacités multilingues développées au Portugal, ainsi que de nouveaux centres de contacts en Colombie et au Pérou.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme son objectif de maintenir ses marges sur la zone en 2019.

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

Dans la zone Europe continentale & MEA, Teleperformance a poursuivi le redressement de sa rentabilité. L'EBITA courant s'est élevé à 32 millions d'euros au cours du 1^{er} semestre, contre 19 millions d'euros l'an dernier. Le taux de marge s'élève à 6,2 %. Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1^{er} semestre 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 globaux 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, et la Russie ;
- La poursuite du redressement de la rentabilité en France avec notamment le développement de solutions *nearshore*.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme son objectif de poursuivre l'amélioration de ses marges sur la zone en 2019.

o Zone Inde & Moyen-Orient

La zone Inde & Moyen-Orient a enregistré un EBITA courant de 39 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019 contre 6 millions d'euros l'an passé. Le taux de marge s'établit ainsi à 15,3 %, en hausse par rapport au 1^{er} semestre 2018 (11,5%). Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1^{er} semestre 2019, il demeure en progression soutenue par rapport à l'an passé.

La marge bénéficie pleinement de la croissance rentable des activités de Teleperformance en Inde (TP India). Elle intègre également l'effet de la première consolidation des activités ex-Intelenet à haute valeur ajoutée au 1^{er} semestre 2019.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 112 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019, soit un taux de marge de 32,6 %, en amélioration par rapport à l'an passé (30,7 %). Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16 au 1^{er} semestre 2019, le taux de marge est en hausse significative par rapport à l'an passé.

La rentabilité de LanguageLine demeure bien orientée au 1^{er} semestre, tout comme celle de TLScontact qui profite pleinement du développement de services à valeur ajoutée pour le compte du gouvernement britannique.

Hors impact positif de l'application de la norme IFRS 16, le groupe confirme que les marges des activités « services spécialisés » devraient progresser en 2019.

3. Autres éléments du résultat du 1^{er} semestre 2019

Le résultat opérationnel du groupe (EBIT) s'établit à 255 millions d'euros contre 190 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de 34,1%.

L'EBIT tient compte, au 1^{er} semestre 2019, de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 54 millions d'euros, de la charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 11 millions d'euros, d'une dépréciation du goodwill sur l'Italie pour 2 millions d'euros ainsi que de la suite des coûts liés au changement d'identité visuelle initié au cours du quatrième trimestre 2019 et ce, pour 4 millions d'euros.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 47 millions d'euros contre 19 millions sur le premier semestre 2018. La charge du premier semestre 2019 inclut une charge de 21 millions d'euros liée à l'adoption de la norme IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location (voir note 2.1 *Changements de méthode comptable*).

La charge d'impôt s'établit à 63 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 30,1 % contre 27,8 % l'année précédente. Cette augmentation est principalement liée à l'accroissement de nos activités en Inde à la suite de l'acquisition d'Intelenet en octobre 2018.

2.3 Trésorerie et capitaux

1. Structure financière consolidée au 30 juin 2019

Capitaux à long terme

(en millions d'€)	30/06/2019	31/12/2018
Capitaux propres	2 285	2 225
Dettes financières non courantes	2 710	2 224
Total net des capitaux non courants	4 995	4 449

Les dettes financières non courantes au 30 juin 2019 incluent pour 537 millions d'euros les obligations liées aux contrats de location, à la suite de l'adoption de la norme IFRS 16 au 1^{er} janvier 2019 (voir note 2.1 *Changements de méthode comptable*).

Capitaux à court terme

(en millions d'€)	30/06/2019	31/12/2018
Dettes financières courantes	473	213
Trésorerie et équivalents de trésorerie	408	336
Excédent (déficit) de trésorerie nette sur les dettes financières	- 65	123

Les dettes financières courantes au 30 juin 2019 incluent pour 151 millions d'euros les obligations liées aux contrats de location, à la suite de l'adoption de la norme IFRS 16 au 1^{er} janvier 2019 (voir note 2.1 *Changements de méthode comptable*).

Le groupe dispose par ailleurs de différentes lignes de crédit, qui n'ont fait l'objet d'aucun tirage au 30 juin 2018 :

- crédit syndiqué multidevises EUR et USD de 300 millions d'euros à échéance février 2023 ;
- trois lignes de crédit de 50 millions d'euros chacune, négociées au cours du 1^{er} semestre 2019 et dont les échéances sont respectivement en avril, juin et juillet 2020.

2. Flux de trésorerie

Source et montant des flux de trésorerie

(en millions d'€)	1er semestre 2019	1er semestre 2018
Flux de trésorerie généré par l'activité opérationnelle avant variation du besoin en fonds de roulement	407	229
Variation du besoin en fonds de roulement	-13	28
Flux de trésorerie d'exploitation	394	257
Investissements nets	-101	-81
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement	-101	-81
Augmentation de capital et autocontrôle	-9	3
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées	-24	-14
Dividendes	-111	-112
Variation nette des dettes financières	54	40
Décaissements relatifs aux actifs loués (1)	-101	
Intérêts payés	-20	-20
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-211	-103
Variation de la trésorerie	82	73

(1) A la suite de l'adoption de la norme IFRS 16 relative aux contrats de location, les décaissements liés aux contrats de location sont dorénavant présentés dans les flux de trésorerie liés aux opérations de financement alors qu'ils étaient présentés dans les flux de trésorerie d'exploitation jusqu'en 2018.

Le cash-flow net disponible du groupe s'est établi à 172 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019, contre 156 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

Les investissements opérationnels nets s'élèvent à 101 millions d'euros contre 81 millions d'euros, soit 3,9 % du chiffre d'affaires sur les deux périodes.

Les transactions avec les minoritaires, qui s'élèvent à 24 millions d'euros au 1^{er} semestre 2019, concernent le rachat des intérêts minoritaires dans une filiale en Asie.

Après prise en compte d'un dividende pour un montant total de 111 millions d'euros, l'endettement net s'élève à 2 775 millions d'euros au 30 juin 2019 dont 688 millions d'euros liés à l'adoption de la norme IFRS 16 relative à la comptabilisation des contrats de location (voir note 2.1 *Changements de méthode comptable*).

La structure financière du groupe demeure ainsi solide avec des capitaux propres de 2 285 millions d'euros à fin juin 2019.

2.4 Périmètre de consolidation

Le groupe n'a pas réalisé d'opérations d'acquisitions ou de cessions de sociétés au cours du 1^{er} semestre 2019.

Le 4 octobre 2018, le groupe a réalisé l'acquisition d'Intelenet, acteur majeur des services à forte valeur ajoutée et des solutions de transformation digitale. Cette acquisition est consolidée par intégration globale à compter du 1^{er} octobre 2018 et n'est donc pas intégrée dans les comptes au 30 juin 2018.

2.5 Parties liées

Au cours du premier semestre, il a été procédé à l'achat de la participation d'actionnaires minoritaires dans une société du groupe pour un montant total de 26 millions de dollars US, dont 12 millions de dollars US concernent un dirigeant et mandataire social du groupe. Le prix d'achat a été déterminé sur la base d'un rapport d'expert indépendant.

2.6 Evénements post-clôture

Néant.

2.7 Tendances et perspectives

1. Risques et incertitudes

Le groupe fait face à tout un ensemble de risques qui sont décrits dans le document de référence du 31 décembre 2018 visé par l'AMF.

La direction du groupe n'anticipe pas de modification notable de ces risques et incertitudes ou de nouveaux éléments de risques et incertitudes sur le second semestre 2019.

2. Perspectives

Teleperformance relève ses objectifs annuels 2019 :

- chiffre d'affaires à données comparables : croissance « supérieure ou égale à + 8,5 % », contre précédemment « supérieure ou égale à + 7 % » ;
- marge opérationnelle courante (EBITA courant) sur chiffre d'affaires : le groupe vise désormais un objectif de progression supérieure ou égale à 20 points de base, hors impact positif de la première application de la norme IFRS 16 depuis le 1^{er} janvier 2019.

Le groupe demeure 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.

3. Attestation du rapport financier semestriel

« J'atteste, à ma connaissance, que les comptes consolidés résumés pour le semestre écoulé de l'exercice 2019 sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le rapport semestriel d'activité ci-joint présente un tableau fidèle des événements importants survenus durant les six premiers mois de l'exercice, de leur incidence sur les comptes, des principales transactions entre parties liées ainsi qu'une description des principaux risques et des principales incertitudes pour les six mois restants de l'exercice 2019. »

Paris, le 25 juillet 2019

Daniel Julien

Président directeur général

4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2019

Période du 1^{er} janvier 2019 au 30 juin 2019

Mesdames, Messieurs les Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale et en application de l'article L.451-1-2 III du Code monétaire et financier, nous avons procédé à :

- l'examen limité des comptes semestriels consolidés résumés de la société Teleperformance SE, relatifs à la période du 1^{er} janvier 2019 au 30 juin 2019, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la vérification des informations données dans le rapport semestriel d'activité.

Ces comptes semestriels consolidés résumés ont été établis sous la responsabilité du conseil d'administration. Il nous appartient, sur la base de notre examen limité, d'exprimer notre conclusion sur ces comptes.

I – Conclusion sur les comptes

Nous avons effectué notre examen limité selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Un examen limité consiste essentiellement à s'entretenir avec les membres de la direction en charge des aspects comptables et financiers et à mettre en œuvre des procédures analytiques. Ces travaux sont moins étendus que ceux requis pour un audit effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. En conséquence, l'assurance que les comptes, pris dans leur ensemble, ne comportent pas d'anomalies significatives obtenue dans le cadre d'un examen limité est une

assurance modérée, moins élevée que celle obtenue dans le cadre d'un audit.

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause la conformité des comptes semestriels consolidés résumés avec la norme IAS 34 - norme du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne relative à l'information financière intermédiaire.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note 1.3 *Changement de méthode comptable* de l'annexe aux états financiers consolidés résumés qui expose les changements de méthodes comptables résultant de la première application de la norme IFRS 16 et de l'interprétation IFRIC 23 relatives respectivement aux contrats de location et aux incertitudes relevant de traitements fiscaux.

II – Vérification spécifique

Nous avons également procédé à la vérification des informations données dans le rapport semestriel d'activité commentant les comptes semestriels consolidés résumés sur lesquels a porté notre examen limité. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes semestriels consolidés résumés.

Les commissaires aux comptes

Paris La Défense
le 25 juillet 2019

KPMG Audit IS
Jacques Pierre
Associé

Paris La Défense
le 25 juillet 2019

Deloitte & Associés
Ariane Bucaille
Associée