



Simpler. Faster. Safer.

Rapport financier semestriel

au 30 juin 2021

Rapport financier au 1^{er} semestre 2021

1. Comptes semestriels consolidés résumés	3
2. Rapport semestriel d'activité.....	27
3. Attestation du rapport financier semestriel.....	36
4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2021 ...	37

1. Comptes semestriels consolidés résumés

1.1	<i>État résumé de la situation financière</i>	4
1.2	<i>État résumé du résultat</i>	5
1.3	<i>État résumé du résultat global</i>	5
1.4	<i>État résumé des flux de trésorerie</i>	6
1.5	<i>Etat résumé des variations des capitaux propres</i>	7
1.6	<i>Notes annexes aux états financiers consolidés résumés</i>	8

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

ACTIF	Notes	30/06/2021	31/12/2020
Actifs non courants			
Goodwill	4	2 736	2 106
Autres immobilisations incorporelles		935	951
Droit d'utilisation des actifs loués		590	620
Immobilisations corporelles		556	569
Actifs financiers		58	53
Impôts différés		59	45
Total actifs non courants		4 934	4 344
Actifs courants			
Actifs impôts exigibles		109	105
Créances clients	3.2	1 460	1 307
Autres actifs courants	3.2	241	197
Autres actifs financiers		52	75
Trésorerie et équivalents de trésorerie	8.5	851	996
Total actifs courants		2 713	2 680
TOTAL ACTIF		7 647	7 024
PASSIF	Notes	30/06/2021	31/12/2020
Capitaux propres			
Capital	6.1	147	147
Prime d'émission		575	575
Réserves de conversion		-278	-386
Autres réserves groupe		2 200	2 073
Capitaux propres part du groupe		2 644	2 409
Participations ne conférant pas le contrôle		0	0
Total capitaux propres		2 644	2 409
Passifs non courants			
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	9.1	32	30
Obligations liées aux contrats de location	7.2	484	512
Autres passifs financiers	7.2	2 456	2 196
Impôts différés		228	236
Total passifs non courants		3 200	2 974
Passifs courants			
Provisions	9.1	75	63
Dettes d'impôts		163	114
Fournisseurs	3.5	276	227
Autres passifs courants	3.5	765	675
Obligations liées aux contrats de location	7.2	162	162
Autres passifs financiers	7.2	362	400
Total passifs courants		1 803	1 641
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES		7 647	7 024

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

	Notes	1 ^{er} sem 2021	1 ^{er} sem 2020
Chiffre d'affaires	3.1	3 431	2 660
Autres produits de l'activité	3.1	3	5
Charges de personnel		-2 363	-1 831
Charges externes	3.6	-380	-372
Impôts et taxes		-13	-12
Dotations aux amortissements		-108	-101
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions		-49	-54
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel		-6	-6
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués		-85	-91
Pertes de valeur des goodwill		0	-34
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	3.4	-31	-10
Autres produits (charges) d'exploitation		-1	0
Résultat opérationnel		398	154
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie		3	2
Coût de l'endettement financier brut		-27	-22
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location		-20	-23
Coût de l'endettement financier net	7.1	-44	-43
Autres produits (charges) financiers	7.1	0	-7
Résultat financier		-44	-50
Résultat avant impôt		354	104
Impôts sur les résultats	5	-99	-41
Résultat net après impôt		255	63
Résultat net après impôt - Part du groupe		255	63
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle			
Résultat de base par action (en €)	6.3	4,34	1,08
Résultat dilué par action (en €)	6.3	4,31	1,08

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

	1 ^{er} sem 2021	1 ^{er} sem 2020
Résultat net après impôt	255	63
Non recyclables en résultat		
Recyclables en résultat		
Gains et (pertes) sur les instruments de couvertures (brut)	-34	-13
Gains et (pertes) sur les instruments de couvertures (impôt)	9	5
Ecart de conversion	108	-124
Autres éléments du résultat global	83	-132
Total produits et charges comptabilisés	338	-69
dont groupe	338	-69
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	1 ^{er} sem 2021	1 ^{er} sem 2020
Résultat net après impôt - Part du groupe		255	63
Charges (produits) d'impôts comptabilisés		99	41
Charges d'intérêts financiers nets		19	16
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location		20	23
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	8.1	275	280
Impôt décaissé		-73	-62
Marge brute d'autofinancement		595	361
Variation du besoin en fonds de roulement	8.2	-38	80
Flux de trésorerie générés par l'activité		557	441
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement			
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles		-100	-120
Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorer	8.3	-573	
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles		2	
Flux de trésorerie liés aux investissements		-671	-120
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement			
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle		4	3
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		-141	
Intérêts financiers versés		-15	-15
Décaissements relatifs aux actifs loués		-111	-114
Augmentation des dettes financières		608	574
Remboursement des dettes financières		-383	-530
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		-38	-82
Variation de trésorerie		-152	239
Incidence des variations de change et reclassements		10	22
Trésorerie à l'ouverture	8.4	993	409
Trésorerie à la clôture	8.4	851	670

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	Impact des gains et pertes actuariels	Capitaux propres	Participation ne conférant pas le contrôle	
31/12/2019	147	575	10	1 828	13	-5	2 568	1	2 569
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			-124				-124		-124
Résultat net après impôt				63			63		63
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					-8		-8		-8
Pertes actuarielles nettes sur avantages postérieurs à l'emploi							0		0
Total des produits et charges comptabilisés	0	0	-124	63	-8	0	-69	0	-69
Opérations sur participation ne conférant pas le contrôle							0		0
Actions de performance				10			10		10
Titres d'autocontrôle				3			3		3
Dividendes (2,40 € par action)				-141			-141		-141
Divers							0		0
30/06/2020	147	575	-114	1 763	5	-5	2 371	1	2 372
31/12/2020	147	575	-386	2 050	30	-7	2 409	0	2 409
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			108				108		108
Résultat net après impôt				255			255		255
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					-25		-25		-25
Pertes actuarielles nettes sur avantages postérieurs à l'emploi						0	0		0
Total des produits et charges comptabilisés	0	0	108	255	-25	0	338	0	338
Opérations sur participation ne conférant pas le contrôle							0		0
Actions de performance				32			32		32
Titres d'autocontrôle				4			4		4
Dividendes (2,40 € par action)				-141			-141		-141
Divers				2			2		2
30/06/2021	147	575	-278	2 202	5	-7	2 644	0	2 644

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 Pandémie de Covid-19	9
1.5 Recours à des estimations et jugements	10
2. Périmètre de consolidation	10
3. Activité opérationnelle	11
3.1 Chiffre d'affaires et autres produits de l'activité	11
3.2 Créances clients	12
3.3 Autres actifs courants	12
3.4 Paiements fondés sur des actions	13
3.5 Dettes fournisseurs et autres passifs courants	15
3.6 Charges externes	15
3.7 Information sectorielle	15
4. Goodwill	17
5. Impôts sur les résultats	17
6. Capitaux propres et résultat par action	17
6.1 Capital social et dividendes	17
6.2 Titres d'autocontrôle	17
6.3 Résultat par action	18
7. Actifs et Passifs financiers	19
7.1 Résultat financier	19
7.2 Passifs financiers	20
7.3 Opération de couverture de change et d'intérêts	22
7.4 Devises étrangères	24
8. Flux de trésorerie	24
8.1 Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	24
8.2 Variation du besoin en fonds de roulement	24
8.3 Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie	25
8.4 Bouclage des flux de trésorerie et de l'endettement financier net	25
8.5 Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie	25
9. Provisions, litiges, engagements et autres obligations contractuelles	26
9.1 Variation des provisions	26
9.2 Garanties et autres obligations contractuelles	26
10. Parties liées	26
11. Evènements postérieurs à la clôture	26

Événement significatif du 1^{er} semestre 2021

Le 22 juin 2021, le groupe a finalisé l'acquisition de la société américaine Health Advocate, une société de services aux entreprises en solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion de la santé des consommateurs. Le montant de cette transaction s'élève à 693 millions de dollars US (cf. note 2 *Périmètre de consolidation*).

Afin de financer cette acquisition, le groupe a, d'une part, négocié en octobre 2020 un emprunt bancaire amortissable sur cinq ans d'un montant de 300 millions de dollars US et d'autre part procédé, en novembre 2020, à l'émission d'un emprunt obligataire de 500 millions d'euros à sept ans. Les caractéristiques de ces emprunts sont explicitées en note 7.2 *Passifs financiers*.

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 2021 comprennent la société et ses filiales (ensemble désigné comme *le groupe*).

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2020 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 2021 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 2020, présentés dans le document d'enregistrement universel 2020 D.21-0080, déposé auprès de l'AMF le 26 février 2021. En effet, les notes sélectionnées ont pour objectif d'analyser les principaux événements survenus depuis la dernière clôture et leur incidence sur les états financiers résumés présentés pour comprendre l'évolution de la situation financière et de la performance du groupe sur la période concernée.

Les comptes figurant en comparatif ont été arrêtés selon les mêmes principes.

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2021 ont été arrêtés par le conseil d'administration du 28 juillet 2021.

1.3 Changements de méthode comptable

Normes et interprétations nouvelles applicables à compter du 1^{er} janvier 2021

Les amendements à IFRS 9, IAS 39, IFRS 7 et IFRS 16 dans le cadre de la phase 2 de la réforme des taux d'intérêt de référence et d'application obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2021, n'ont pas eu d'impact significatif sur les états financiers consolidés du groupe.

À la suite de la décision définitive de l'IFRS IC en avril 2021 sur l'attribution des avantages postérieures à l'emploi aux périodes de service (IAS 19), le groupe est en cours d'évaluation de l'impact potentiel de cette décision sur les états financiers.

Normes et interprétations adoptées par l'Union Européenne mais non encore applicables au 30 juin 2021

Néant.

1.4 Pandémie de Covid-19

Le 11 mars 2020, l'épidémie de Covid-19 est déclarée pandémie par l'Organisation mondiale de la santé. Cette crise sanitaire mondiale a conduit de nombreux pays à imposer à l'échelle nationale des mesures de confinement et des interdictions de déplacement. Compte-tenu de cette situation exceptionnelle, le groupe avait décidé de prendre toutes les mesures visant en priorité à garantir la sécurité de ses collaborateurs, la poursuite de l'activité de ses clients ainsi que sa solidité financière, dans le respect des directives des autorités dans chacun des pays où il est présent. À fin juin 2021, le groupe comptait environ 240 000 collaborateurs en télétravail contre 10 000 avant la crise sanitaire.

Les coûts générés par les mesures de protections ne font, quant à eux, plus l'objet d'un suivi spécifique et font partie des dépenses courantes.

En 2021, seules les activités de TLScontact de gestion des demandes de visas pour les comptes des gouvernements, restent fortement perturbées.

1.5 Recours à des estimations et jugements

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 (note 4) ;
- l'évaluation des charges liées aux paiements fondés sur les actions (note 3.4) ;
- l'évaluation des instruments financiers dérivés (note 7.3) ;

- l'évaluation des actifs incorporels dans le cadre des regroupements d'entreprises ;
- le taux effectif d'impôt et traitements fiscaux incertains (note 5).

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

2. Périmètre de consolidation

Le 22 juin 2021, le groupe a finalisé l'acquisition de 100 % des titres de Health Advocate, une société américaine de services aux entreprises en solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion de la santé des consommateurs. Health Advocate est basée aux États-Unis et compte environ 700 employés. Cette acquisition est stratégique et vient renforcer les services à forte valeur ajoutée « services spécialisés » dans un secteur extrêmement dynamique.

L'opération, annoncée le 27 octobre 2020, a obtenu l'approbation des autorités réglementaires compétentes. La transaction a été réglée en numéraire pour un montant définitif de 693 millions de dollars US. Il n'est pas prévu dans le contrat d'achat de clause d'ajustement de prix futur. Les frais afférents à cette acquisition s'élèvent à 3,1 millions de dollars US et ont

été comptabilisés en autres charges d'exploitation pour 1,9 millions de dollars US en 2020 et 1,2 millions de dollars US sur le 1^{er} semestre 2021.

Le groupe est en cours d'évaluation des actifs et passifs de la société acquise avec l'aide d'experts indépendants. Compte tenu de la date de l'acquisition et du caractère non significatif des flux réalisés entre la date d'acquisition et le 30 juin 2021, le groupe a intégré la société dans ses comptes à la date du 30 juin 2021. En conséquence seul l'état résumé de la situation financière est impacté et ce, pour les valeurs historiques. Il en ressort un goodwill provisoire de 574,2 millions d'euros qui sera ajusté dans les prochains mois, lorsque les travaux d'évaluation des actifs et passifs seront finalisés.

<i>En millions de dollars US</i>	Valeurs provisoires au 30/06/2021
Actifs non courants	
Immobilisations incorporelles	6
Droit d'utilisation des actifs loués	7
Immobilisations corporelles	5
Total actifs non courants	18
Actifs courants	
Clients	9
Autres actifs courants	2
Trésorerie et équivalents	13
Total actifs courants	24
TOTAL ACTIF	42

<i>En millions de dollars US</i>	Valeurs provisoires au 30/06/2021
Passifs non courants	
Impôts différés	1
Obligations liées aux contrats de location	6
Total passifs non courants	7
Passifs courants	
Provisions	2
Dettes d'impôts	3
Fournisseurs	4
Autres passifs courants	13
Obligations liées aux contrats de location	2
Total passifs courants	24
TOTAL PASSIF	31
Actifs nets acquis à 100%	11
Prix d'acquisition	693
Goodwill provisoire	682

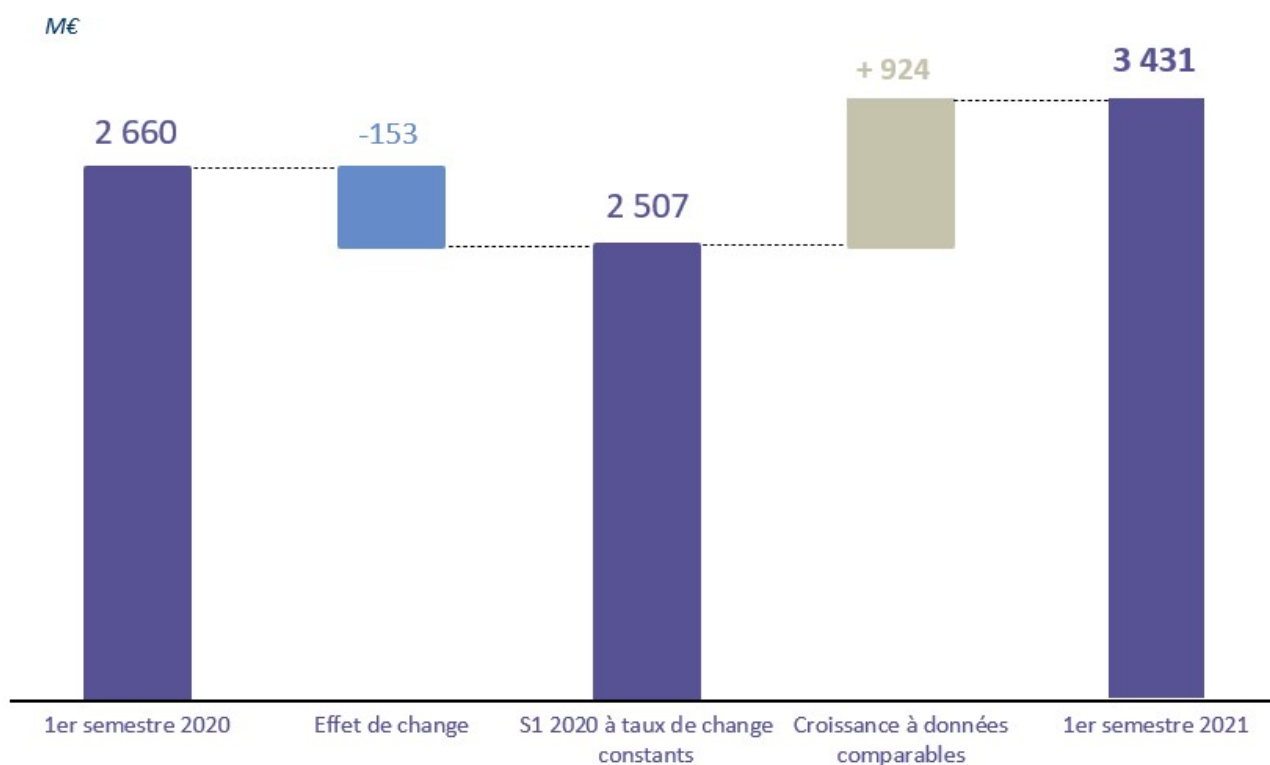
Cette acquisition devrait renforcer le leadership mondial du groupe en tant que spécialiste des solutions à forte valeur ajoutée, et avoir un impact positif sur le profil de rentabilité de Teleperformance.

Le chiffre d'affaires de Health Advocate du 1^{er} semestre s'élève à 67,3 millions de dollars US et le résultat net (hors amortissement des incorporels liés à l'acquisition) à environ 17,1 millions de dollars US.

3. Activité opérationnelle

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

Chiffre d'affaires



Le chiffre d'affaires consolidé au 1^{er} semestre 2021 s'élève à 3 431,0 millions d'euros soit, à données publiées, une hausse de 29,0 % par rapport au 1^{er} semestre 2020.

A périmètre et taux de change constants, la progression est de 36,8 %.

Autres produits de l'activité

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

Sur le 1^{er} semestre 2021, les subventions représentent un montant de 3,5 millions d'euros contre 5,3 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2020 où ce montant incluait les aides gouvernementales perçues dans certains pays pour faire face à la crise du Covid-19 et ce, à hauteur de 4,4 millions d'euros.

3.2 Créances clients

	30/06/2021			31/12/2020
	Brut	Dépréc.	Net	Net
Créances clients	1 482	-22	1 460	1 307
Total	1 482	-22	1 460	1 307

A la suite de la pandémie de Covid-19, les sociétés du groupe ont particulièrement suivi la situation de leurs clients afin d'évaluer les risques de non-paiement des créances. Aucune dépréciation significative n'a été constatée au cours du 1^{er} semestre 2021.

Affacturage

Certaines filiales du groupe sont parties prenantes de contrats d'affacturage (contrats de rachat de balance sans recours avec délégation de police d'assurance) leur permettant de céder des créances clients.

Après analyse, il a été considéré que les droits contractuels de recevoir les flux de trésorerie ont été transférés au factor. Les créances ainsi transférées portent sur un montant de 53,6 millions d'euros au 30 juin 2021 (58,8 millions d'euros au 31 décembre 2020) et ont été déconsolidées.

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 Autres actifs courants

Les autres actifs courants se décomposent comme suit :

	30/06/2021			31/12/2020
	Brut	Dépréc.	Net	Net
Autres créances	32	-4	28	18
Etat, impôts et taxes	129		129	112
Avances et créances sur immobilisations	7		7	7
Charges constatées d'avance	77		77	60
Total	245	-4	241	197

3.4 Paiements fondés sur des actions

Actions de performance – Plan du 29 juillet 2020

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 29 juillet 2020 a :

- attribué gratuitement un total de 477 417 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 soumis à des conditions de performance ainsi qu'à des conditions de présence des bénéficiaires.

Les conditions de performance sont au nombre de trois et donnent potentiellement chacune, droit à un tiers du total attribué.

Le premier critère de performance est fondé sur la croissance organique du chiffre d'affaires consolidé du groupe (à taux de change et périmètre constants) entre l'exercice clos le 31 décembre 2019 et l'exercice clos le 31 décembre 2022) :

Pourcentage de Crédit d'Actions	0%	50%	75%	100%
Croissance organique du chiffre d'affaires	Inférieure à 13%	Supérieure ou égale à 13%	Supérieure ou égale à 15,5%	Supérieure ou égale à 18%

Le second critère de performance est fondé sur le taux de la marge opérationnelle EBITA de l'exercice clos le 31 décembre 2022 :

Pourcentage de Crédit d'Actions	0%	50%	75%	100%
Taux de la marge d'EBITA	Inférieure à 14,3%	Supérieure ou égale à 14,3%	Supérieure ou égale à 14,4%	Supérieure ou égale à 14,5%

Le troisième critère de performance est fondé sur la surperformance du cours de l'action Teleperformance SE par rapport à l'indice SBF 120 sur chacune des trois années du plan :

Pourcentage de Crédit d'Actions	0%	50%	75%	100%
Évolution du Cours de l'Action	Inférieure à 100 points de base	Supérieure ou égale à 100 points de base	Supérieure ou égale à 200 points de base	Supérieure ou égale à 300 points de base

Cependant, aucune action de performance ne sera acquise si la croissance organique du chiffre d'affaires est inférieure à 13% ou si le taux de marge d'EBITA est inférieur à 14,3%.

Les caractéristiques de ce plan sont les suivantes :

	Plan 29/07/2020
Date du conseil ayant attribué les actions	29/07/2020
Période d'acquisition des droits	29/07/2020 au 29/07/2023
Date d'octroi	29/07/2020
Nombre d'actions attribuées*	535 750
Nombre d'actions annulées	28 100
Nombre d'actions en circulation au 30/06/2021	507 650
Juste valeur d'une action de performance à la date d'octroi (avec prise en compte du critère de marché)	178,80 €
Juste valeur d'une action de performance à la date d'octroi (sans prise en compte du critère de marché)	229,10 €
<i>* dont mandataires sociaux de la société</i>	80 333

Autre attribution 2020

Dans le cadre de cette même autorisation, le conseil d'administration du 29 septembre 2020 a octroyé gratuitement un total de 4 000 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe, dont l'attribution est soumise aux mêmes conditions que celles évoquées dans le plan du 29 juillet 2020.

Actions de performance – Plan du 3 juin 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 conditions de performance sont au nombre de trois et donnent potentiellement chacune, droit à un tiers du total attribué :

- Le premier critère de performance est fondé sur la croissance organique du chiffre d'affaires consolidé du groupe (à taux de change et périmètre constants) entre l'exercice clos le 31 décembre 2018 et l'exercice clos le 31 décembre 2021 ;
- Le second critère de performance est fondé sur le taux de la marge opérationnelle EBITA de l'exercice clos le 31 décembre 2021 ;
- Le troisième critère de performance est fondé sur la surperformance du cours de l'action Teleperformance SE par rapport à l'indice SBF 120 sur chacune des trois années du plan.

Cependant, aucune action de performance ne sera acquise si la croissance organique du chiffre d'affaires est inférieure à 15% ou si le taux de marge d'EBITA est inférieur à 13,8%.

Les caractéristiques de ce plan 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 annulées	49 265
Nombre d'actions en circulation au 30/06/2021	451 309
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 de la société	80 333

La charge relative à l'ensemble de ces plans s'élève à 31,0 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2021.

3.5 Dettes fournisseurs et autres passifs courants

	30/06/2021	31/12/2020
Fournisseurs	276	227
Autres créditeurs	270	259
Etat impôts et taxes	83	83
Charges à payer	346	264
Autres dettes d'exploitation	66	69
Total	1 041	902

Les autres dettes d'exploitation au 30 juin 2021 incluent pour 9,8 millions d'euros (contre 14,6 millions d'euros au 31 décembre 2020) la juste valeur d'instruments financiers dérivés sur couvertures de change.

3.6 Charges externes

Les charges externes s'élèvent à 379,6 millions d'euros au 1^{er} semestre 2021, contre 371,9 millions d'euros au 1^{er} semestre 2020. Elles sont constituées pour l'essentiel des frais de communications téléphoniques, des frais d'entretiens de matériels et de toutes les charges liées aux locaux, à l'exception des charges de loyer liées aux contrats de location entrant dans le champ de la norme IFRS 16. Seuls les loyers des biens de faible valeur et de courte durée demeurent comptabilisés en charges externes. Les charges externes incluent également toutes les dépenses liées aux mesures de protection sanitaire des employés.

3.7 Information sectorielle

L'activité du groupe telle que suivie par le président directeur général est segmentée de la façon suivante :

- les activités *core services & D.I.B.S. (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 Teleperformance KS. 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, 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 du groupe au Moyen-Orient et en Afrique,
 - la zone Inde et autres, qui regroupe les activités réalisées en Inde, ainsi que les solutions analytiques développées par la filiale Teleperformance KS.
- les « services spécialisés » regroupant les services d'interprétariat 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. Les activités de Health Advocate, constituées principalement de services de gestion de la santé des consommateurs proposés aux entreprises viendront rejoindre ce secteur à compter du 1^{er} juillet 2021.

1 ^{er} semestre 2021	CORE SERVICES & D.I.B.S.					SERVICES SPECIALISES	TOTAL
	Anglophone APAC	Ibérico-LATAM	Europe cont. & MEA	Inde et autres	Holdings		
Chiffre d'affaires	992	895	977	211		356	3 431
Résultat opérationnel	48	113	138	26	-1	74	398
Investissements	20	37	22	9		12	100
Actifs incorporels et corporels (nets)	1 025	533	426	851	6	1 976	4 817
Amortissements des actifs incorporels et corporels	-67	-61	-45	-26	-1	-48	-248

1 ^{er} semestre 2020	CORE SERVICES & D.I.B.S.*					SERVICES SPECIALISES	TOTAL
	Anglophone APAC	Ibérico-LATAM	Europe cont. & MEA	Inde et autres	Holdings		
Chiffre d'affaires	856	711	583	194		316	2 660
Résultat opérationnel	34	61	-9	8	15	45	154
Perte de valeur des goodwill			-30			-4	-34
Investissements	31	43	25	8	1	12	120
Actifs incorporels et corporels (nets)	1 110	537	391	960	6	1 532	4 536
Amortissements des actifs incorporels et corporels	-68	-59	-42	-30	-1	-52	-252

* données retraitées à la suite de l'intégration dans la zone Europe continentale & MEA des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient à partir du 1^{er} janvier 2021, précédemment classés dans la zone Inde & Moyen-Orient

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'intégration des activités ex-Intelenet au Moyen-Orient au sein de la zone Europe continentale & MEA au 1^{er} janvier 2021, le groupe a modifié certaines de ses UGT ou groupes d'UGT (« ci-après appelés « UGT »). En effet ces entités étaient auparavant rattachées à l'UGT « Inde & Moyen-Orient » et font désormais partie de l'UGT « Egypte Moyen-Orient & Europe du sud » (anciennement dénommée « SEME »). L'UGT « Inde & Moyen-Orient » a été quant à elle rebaptisée UGT « Inde ».

Par ailleurs, l'UGT « Spanish market » a été scindée en deux UGT, « Espagne » et « MAR », l'interdépendance des différents pays sur le marché espagnol s'étant fortement amenuisée au fil du temps.

A la suite de ces modifications, les goodwill relatifs à ces UGT ont été réalloués en fonction de la juste valeur relative des différentes composantes.

Le tableau ci-après récapitule les modifications effectuées :

UGT au 31/12/2020	UGT au 01/01/2021	Goodwill réalloué
Inde & Moyen-Orient	(1) Inde	-37
SEME	(2) Egypte Moyen-Orient & Europe du sud	37
Spanish market	(3) MAR	-4
	Espagne	4
Total		0

(1) UGT Inde & Moyen-Orient: regroupe les activités d'Intelenet en Inde et au Moyen-Orient ainsi que les activités de la filiales historique du groupe en Inde

UGT Inde : regroupe les activités d'Intelenet en Inde ainsi que les activités de la filiales historique du groupe en Inde

(2) UGT SEME : regroupe l'activité core services & DIBS des filiales situées en Grèce, en Turquie, en Roumanie et en Egypte

UGT Egypte Moyen-Orient & Europe du sud : regroupe l'activité core services & DIBS des filiales situées en Grèce, en Turquie, en Roumanie en Egypte et au Moyen-Orient

(3) UGT Spanish market: regroupe l'activité core services & DIBS des filiales situées en Colombie, en Espagne, au Pérou, au Guyana et au Nicaragua

UGT MAR: regroupe l'activité core services & DIBS des filiales situées en Colombie, au Pérou, en Guyana et au Nicaragua

UGT Espagne: regroupe l'activité core services & DIBS des filiales situées en Espagne

Le groupe a 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 n'ont pas conduit à la réalisation de test d'impairment ni, par voie de conséquence, à la constatation d'une dépréciation de goodwill sur le 1^{er} semestre 2021.

5. Impôts sur les résultats

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 2021 s'élève à 99,7 millions d'euros contre 41,3 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2020, ce qui représente un taux d'impôt effectif de 28,1% contre 39,5% (29,7% en excluant les pertes de valeur sur goodwill) respectivement. Celui-ci a été calculé sur la base du dernier budget établi.

6. Capitaux propres et résultat par action

6.1 Capital social et dividendes

En mars 2021, Teleperformance SE a procédé à une augmentation de son capital social de 17 500 euros par l'émission de 7 000 actions nouvelles et qui est liée à l'attribution d'actions de performance.

Le montant du capital social au 30 juin 2021 est désormais de 146 844 000 euros, divisé en 58 737 600 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, entièrement libérées.

La société a procédé au paiement d'un dividende de 141,0 millions d'euros au cours du mois d'avril 2021.

6.2 Titres d'autocontrôle

Le groupe détient, au 30 juin 2021, 4 506 actions de la société acquis dans le cadre du contrat de liquidité pour un montant de 1,5 millions d'euros.

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 :

	1 ^{er} sem 2021	1 ^{er} sem 2020
Résultat net, part du groupe	255	63
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net par action	58 725 551	58 702 829
Effet dilutif des actions de performance	355 419	11 154
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net dilué par action	59 080 970	58 713 983
Résultat de base par action (en €)	4,34	1,08
Résultat dilué par action (en €)	4,31	1,08

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

	1 ^{er} sem 2021	1 ^{er} sem 2020
Actions ordinaires émises au 1er janvier	58 730 600	58 719 000
Actions auto détenues	-9 802	-16 617
Actions émises	4 753	446
Total	58 725 551	58 702 829

Le résultat dilué par action ne prend pas en compte les actions qui pourraient être émises du fait du plan d'action de performance du 29 juillet 2020 décrit en note 3.4 *Paiements fondés sur des actions*, les conditions de performance n'étant pas atteintes au 30 juin 2021.

7. Actifs et Passifs financiers

7.1 Résultat financier

	1 ^{er} sem 2021	1 ^{er} sem 2020
Produits de trésorerie et équivalents	3	2
Intérêts financiers	-19	-17
Commissions bancaires	-8	-5
Coût de l'endettement brut	-27	-22
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-20	-23
Coût de l'endettement net	-44	-43
Gains de change	32	45
Pertes de change	-34	-51
Autres éléments du résultat financier	2	-1
Autres produits (charges) financiers	0	-7
Résultat financier	-44	-50

7.2 Passifs financiers

Endettement financier net : Répartition courant/non courant :

	30/06/2021	courant	non courant*	31/12/2020	courant	non courant*
Emprunts bancaires	259	2	257	11	7	4
Titres de créances négociables	213	213		250	250	
Emprunts "USPP" 2014	275	135	140	267	130	137
Emprunts "USPP" 2016	210		210	204		204
Emprunts obligataires	1 862		1 862	1 866		1 866
Total des emprunts	2 819	350	2 469	2 598	387	2 211
Frais émission des emprunts / primes	-13		-13	-15		-15
Instruments de couverture sur emprunts	-8	-8		-6	-6	
Concours bancaires	1	1		3	3	
Autres dettes financières	19	19		16	16	
Total des dettes hors obligations liées aux contrats de location	2 818	362	2 456	2 596	400	2 196
Obligations liées aux contrats de location	646	162	484	674	162	512
Total des dettes financières	3 464	524	2 940	3 270	562	2 708
Valeurs mobilières de placement	168	168		91	91	
Disponibilités	683	683		905	905	
Total des disponibilités	851	851		996	996	
Endettement net	2 613	-327	2 940	2 274	-434	2 708

* La partie à plus de cinq ans s'élève à 647 millions d'euros.

Afin de financer l'acquisition de la société Health Advocate, le groupe a :

- souscrit en juin 2021, à un emprunt bancaire de 300 millions de dollars US remboursable sur 5 ans à échéance octobre 2025 ;
- procédé en novembre 2020, à l'émission d'un emprunt obligataire de 500 millions d'euros assorti d'un coupon de 0,25% et venant à échéance en novembre 2027 dans le cadre du programme EMTN (Euro Medium Term Note).

En février 2021, le groupe a souscrit une ligne de crédit multidevises EUR et USD de 1 milliard d'euros à échéance février 2024 avec possibilité d'extension jusqu'en février 2026. Au 30 juin 2021, cette ligne de crédit n'a fait l'objet d'aucun tirage.

Le groupe dispose par ailleurs :

- d'une ligne de crédit syndiqué multidevises EUR et USD de 300 millions d'euros à échéance février 2023 qui n'a fait l'objet d'aucun tirage au 30 juin 2021 :

- et d'un programme d'émission de dette euros EMTN de 3 milliards d'euros dont 500 millions d'euros ont été émis en novembre 2020.

Au cours du premier semestre 2021 le groupe a procédé à l'annulation ou au non-nouvellement des lignes de crédit suivantes :

- trois lignes bilatérales de crédit de 50 millions d'euros chacune, négociées au cours de l'année 2020 et dont les échéances étaient respectivement en avril, juin et juillet 2021 ;
- une ligne de crédit supplémentaire à échéance au 15 avril 2021 et renouvelable par tranche de 6 mois jusqu'en avril 2022 de 655 millions d'euros pour faire face aux aléas de la crise, négociée au cours du premier semestre 2020 ;
- une ligne bilatérale de crédit de 6 milliards de yens (50 millions d'euros), négociée au cours du premier semestre 2020 à échéance le 22 juillet 2021 avec une possibilité d'extension de 6 mois supplémentaires.

Covenants

Les dettes financières suivantes sont soumises à différents covenants financiers qui ont tous été respectés au 30 juin 2021.

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

Au 30 juin 2021, les ratios qui s'appliquent sont les suivants :

	Applicables	Réalisés
Capitaux propres consolidés (en millions d'euros)*	> 1 921	2 644
Dettes nettes consolidées*/EBITDA consolidé*	≤ 2,75x	1,64x

* Selon définition figurant dans les contrats.

Crédit syndiqué multidevises de 300 millions d'euros

Au 30 juin 2021, le ratio qui s'applique est le suivant :

	Applicables	Réalisés
Dettes nettes consolidées*/EBITDA consolidé*	≤ 2,75x	1,64x

* Selon définition figurant dans les contrats.

Ventilation des emprunts par échéance

	Total 30/06/2021	Total courant	Total non- courant	Juillet 2022 à Juin 2023	Juillet 2023 à Juin 2024	Juillet 2024 à Juin 2025	Juillet 2025 à Juin 2026	Juillet 2026 à Juin 2027	Juillet 2027 à Juin 2028
Emprunts bancaires	259	2	257	66	63	63	65		
Titres de créances négociables	213	213							
Emprunts "USPP"	485	135	350		63	140		147	
Emprunts obligataires	1 862		1 862		605		757		500
Total des emprunts	2 819	350	2 469	66	731	203	822	147	500

Analyse de la variation des passifs financiers

	31/12/2020	Variation de périmètre	Flux de trésorerie	Eléments sans effet cash				Écart de conversion	30/06/2021
				Obligations liées aux contrats de location	Juste valeur des instruments financiers	Intérêts courus			
Total Passifs financiers	3 270	6	224	-45	-1	3	7	3 464	

Obligations liées aux contrats de location

Le montant des obligations liées aux contrats de locations s'élève à 645,8 millions d'euros à la date de clôture et l'échéancier se décompose comme suit :

	Total 30/06/2021	Total courant	Total non- courant	Juillet 2022 à Juin 2023	Juillet 2023 à Juin 2024	Juillet 2024 à Juin 2025	Juillet 2025 à Juin 2026	au-delà
Obligations liées aux contrats de locations	646	162	484	130	105	83	59	107

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 ;
- 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 fixes 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 2021 (en millions)	Montant notionnel en devises	Montant notionnel en € au 30/06/2021	Juste valeur en € au 30/06/2021	Capitaux propres	Résultat 2021
Couverture de change budgétaire					
USD/MXN	85	72	8	5	3
USD/MXN*	13	11	0	0	0
MXN/USD	635	27	3	3	0
MXN/USD *	111	5	0	0	0
USD/PHP	7 300	126	1	1	0
USD/PHP *	1 400	24	0	0	0
COP/EUR	15	15	0	0	0
COP/EUR *	2	2	0	0	0
COP/USD	164	138	2	0	1
COP/USD *	45	38	1	0	1
USD/INR	157	132	2	1	1
USD/INR *	18	15	0	0	0
USD/CAD	18	15	1	0	0
USD/CAD*	4	3	0	0	0
USD/EGP	19	16	1	1	0
USD/MYR	35	29	0	0	0
GBP/INR	14	16	1	1	0
TND\€	68	21	1	1	0
Couverture d'investissement net	200	168	-1	-1	0
Couverture taux intérêts EUR	1 100	1 100	8	6	2
CAP taux intérêts USD	100	84	0	0	0
Couverture Prêt intragroupe					
- en USD	56	47	-1	0	-1
- en PHP	6 150	106	1	0	1
* Non éligible à la comptabilité de couverture.					

Les principaux instruments financiers dérivés en cours au 30 juin 2020 étaient les suivants :

Instruments financiers dérivés au 30 juin 2020 (en millions)	Montant notionnel en devises	Montant notionnel en € au 30/06/2020	Juste valeur en € au 30/06/2020	Capitaux propres	Résultat 2020
Couverture de change budgétaire					
USD/MXN	71	64	-6	-3	-3
USD/MXN*	11	9	-1		-1
MXN/USD	653	25	-3	-3	
MXN/USD *	175	7			
USD/PHP	4 625	83	4	3	1
USD/PHP *	1 550	28			
COP/EUR	12	12	-1		
COP/EUR *	2	2			
COP/USD	160	143	-2		-2
COP/USD *	25	23	-1	-1	
USD/INR	152	136	-1	-1	
USD/CAD	17	15			
USD/INR*	13	11			
GBP/INR	64	70	7	7	
TND/EUR	84	26	1	1	
Couverture taux intérêts EUR	1 165	1 165	36	12	25
Couverture taux intérêts USD	200	179			
Couverture Prêt intragroupe					
- en USD	22	20			
- en PHP	8 406	151	2		2
- en GBP	15	16	1		1

* Non éligible à la comptabilité de couverture.

Au 30 juin 2021 la juste valeur des instruments financiers dérivés se monte à 27,4 millions d'euros (contre 48,3 millions d'euros au 31 décembre 2020) dont 29,0 millions d'euros sont présentés en autres actifs financiers, 9,8 millions d'euros en autres passifs courants et 8,2 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 1^{er} sem 2021</i>	<i>cours de clôture 30/06/2021</i>	<i>cours moyen 1^{er} sem 2020</i>	<i>cours de clôture 31/12/2020</i>
Europe					
Livre sterling	Royaume-Uni	0,87	0,86	0,88	0,90
Amériques et Asie					
Réal brésilien	Brésil	6,49	5,90	5,41	6,37
Peso colombien	Colombie	4 370	4 442	4 064	4 170
Dollar US	États-Unis	1,21	1,19	1,10	1,23
Roupie indienne	Inde	88,41	88,32	81,71	89,66
Peso mexicain	Mexique	24,33	23,58	23,84	24,42
Peso philippin	Philippines	58,16	58,06	55,83	59,13

8. Flux de trésorerie

8.1 Charges (produits) sans effet sur la trésorerie

	<i>1^{er} sem 2021</i>	<i>1^{er} sem 2020</i>
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	156	155
Perte de valeur des goodwill	0	34
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	91	97
Dotations (reprises) nettes aux provisions	7	3
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-9	-18
Paiements fondés sur des actions	29	9
Moins values sur cessions d'immobilisations	1	
Total	275	280

8.2 Variation du besoin en fonds de roulement

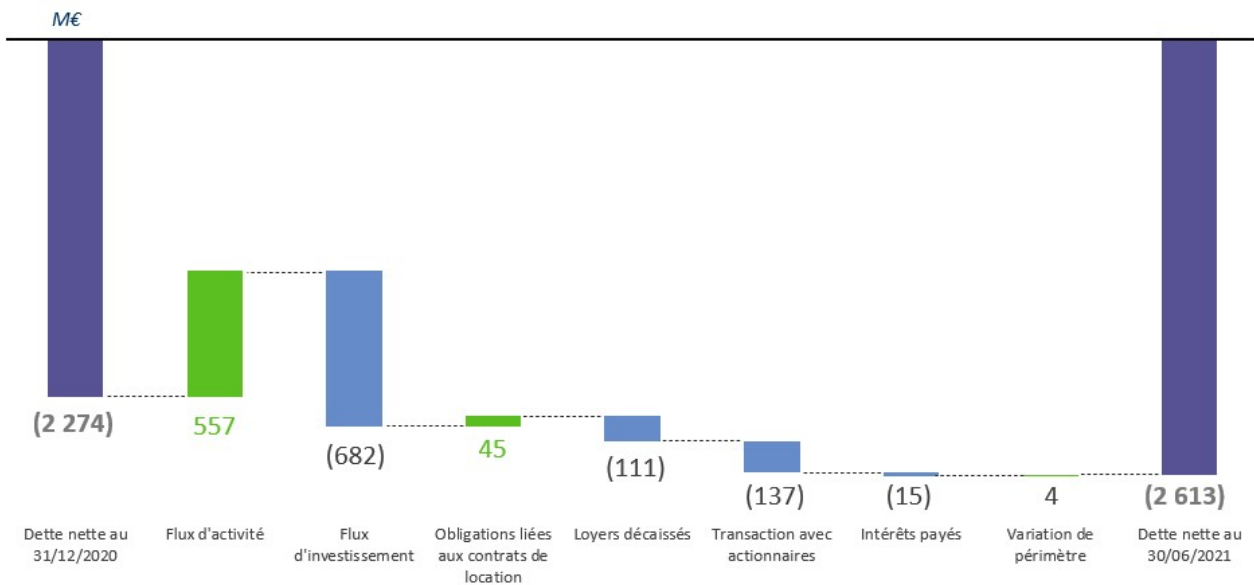
	<i>1^{er} sem 2021</i>	<i>1^{er} sem 2020</i>
Créances clients	-129	30
Fournisseurs	70	37
Autres	21	13
Total	-38	80

La variation du besoin en fonds de roulement sur le 1^{er} semestre 2021 est principalement liée à la forte croissance de l'activité. La variation sur le 1^{er} semestre 2020 était notamment impactée par les mesures dont ont bénéficiées certaines filiales du groupe de pouvoir reporter le paiement de certaines taxes ou charges sociales.

8.3 Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie

Comme indiqué en note 2 *Périmètre de consolidation*, le groupe a acquis en juin 2021 la société Health Advocate et ce, pour un montant de 693,0 millions de dollars US. Health Advocate disposait d'une trésorerie de 12,6 millions de dollars US, l'investissement net se montant donc à 680,4 millions de dollars US (572,7 millions d'euros).

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



8.5 Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie

	30/06/2021	31/12/2020
Concours bancaires	-1	-3
Valeurs mobilières de placement	168	91
Disponibilités	683	905
Trésorerie nette	850	993

9. Provisions, litiges, engagements et autres obligations contractuelles

9.1 Variation des provisions

	31/12/2020		Reprises		Écart de	Autres	30/06/2021
	Dotations		utilisées	non utilisées	conversion		
Non courant							
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	30	3	-1	-1		1	32
Total	30	3	-1	-1	0	1	32
Courant							
Provisions pour risques	19	3	-1			3	24
Provisions pour charges - autres	44	5	-1			3	51
Total	63	8	-2	0	0	6	75
TOTAL	93	11	-3	-1	0	7	107

Les provisions pour risques au 30 juin 2021 incluent notamment des risques sociaux pour 11,4 millions d'euros qui couvrent essentiellement des litiges avec des anciens salariés, notamment en Argentine, au Brésil et France et aux Etats-Unis.

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

Les provisions pour charges couvrent principalement un risque sur les charges sociales en Colombie et au Brésil et ce respectivement, pour un montant de 19,2 millions d'euros et 9,6 millions d'euros.

9.2 Garanties et autres obligations contractuelles

Le 17 mai 2021, Teleperformance SE a conclu avec Apple Inc. un contrat commercial couvrant les relations commerciales entre les deux groupes et remplaçant les accords existants conclus avant cette date. Dans le cadre de ce nouvel accord, qui prend effet au 10 mars 2021, Teleperformance SE s'est engagée à garantir l'exécution des termes et conditions de cet accord par ses filiales qui fournissent des services à Apple Inc. ou à ses affiliées.

10. Parties liées

Le groupe n'a pas connaissance d'opérations significatives réalisées avec les parties liées au cours du 1^{er} semestre 2021.

11. Evènements postérieurs à la clôture

Néant.

2. Rapport semestriel d'activité

2.1	<i>Pandémie de Covid-19</i>	28
2.2	<i>Activité du 1^{er} semestre</i>	28
2.3	<i>Trésorerie et capitaux</i>	33
2.4	<i>Périmètre de consolidation</i>	35
2.5	<i>Evénements post-clôture</i>	35
2.6	<i>Tendances et perspectives</i>	35

2.1 Pandémie de Covid-19

Le 11 mars 2020, l'épidémie de Covid-19 est déclarée pandémie par l'Organisation mondiale de la santé. Cette crise sanitaire mondiale a conduit de nombreux pays à imposer à l'échelle nationale des mesures de confinement et des interdictions de déplacement. Compte-tenu de cette situation exceptionnelle, le groupe a décidé de prendre toutes les mesures visant en priorité à garantir la sécurité de ses collaborateurs, la poursuite de l'activité de ses clients ainsi que sa solidité financière, dans le respect des directives des autorités dans chacun des pays où il est présent. A fin juin 2021, le groupe comptait environ 240 000 collaborateurs en télétravail contre 10 000 avant la crise sanitaire.

En 2021 seules les activités de TLScontact de gestion des demandes de visas pour les comptes des gouvernements, restent fortement perturbées.

2.2 Activité du 1^{er} semestre

1. Evénements significatifs

Le 22 juin 2021, le groupe a finalisé l'acquisition de la société américaine Health Advocate, une société de services aux entreprises en solutions digitales intégrées dans le domaine de la gestion de la santé des consommateurs. Le montant de cette transaction s'élève à 693 millions de dollars US (cf. note 2 *Périmètre de consolidation* de la section 1.6 *Notes annexes aux états financiers consolidés*).

Afin de financer cette acquisition, le groupe a, d'une part, négocié en octobre 2020 un emprunt bancaire amortissable sur cinq ans d'un montant de 300 millions de dollars US et d'autre part, procédé à l'émission d'un emprunt obligataire de 500 millions d'euros à sept ans en novembre 2020.

2. Chiffre d'affaires consolidé

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

La progression très soutenue des activités, qui dépasse de loin un simple retour à la normale post crise sanitaire, a reposé principalement sur la poursuite de la forte dynamique commerciale des activités *core services & D.I.B.S.*, dans un contexte de développement accéléré de l'économie digitale. Elle a aussi bénéficié du déploiement des services d'assistance sur la Covid-19 auprès des gouvernements. Retraité de cet élément, la croissance organique reste néanmoins supérieure à + 20 %. Les activités « services spécialisés » ont également été bien orientées, portées par le dynamisme de LanguageLine Solutions et le début de reprise d'activité de gestion des demandes de visa (TLScontact) au 2^{ème} trimestre. Pour l'ensemble des activités, l'effet de base a été favorable au cours des mois de mars à mai, le plus fort de la crise sanitaire mondiale ayant eu lieu sur cette période en 2020.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

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

* Digital Integrated Business Services

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

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

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

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

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

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

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

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

o Zone ibérico-LATAM

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

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

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

o Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)

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

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

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

o Zone Inde

Au 1^{er} semestre 2021, les activités de la zone Inde ont généré un chiffre d'affaires de 211 millions d'euros, en progression de + 17,2 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 8,8 % à données publiées, la différence s'expliquant par un effet de change négatif lié à la dépréciation de la roupie indienne par rapport à l'euro.

Par ailleurs, le pays a réussi à surmonter la résurgence de la pandémie en avril dernier grâce à l'accélération du déploiement des solutions de travail à domicile. Elles concernent aujourd'hui près de 80 % des effectifs en Inde.

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

Compte tenu de l'effet de base lié à la crise sanitaire, moins favorables au 2nd semestre 2020, la croissance attendue au 2nd semestre 2021 devrait être moins forte qu'au 1^{er} semestre.

▪ Les activités « services spécialisés »

Au 1^{er} semestre 2021, le chiffre d'affaires s'est élevé à 356 millions d'euros, en croissance de + 22,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent et de + 12,7 % à données publiées, en raison de la dépréciation du dollar US par rapport à l'euro.

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

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

A la suite de la finalisation de son acquisition fin juin, Health Advocate a été intégré dans les activités « services spécialisés » à compter du 1^{er} juillet 2021.

3. Résultats opérationnels du 1^{er} semestre 2021

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

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

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

* Digital Integrated Business Services

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

▪ **Les activités core services & DIBS**

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

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

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

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

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

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

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

○ **Zone ibérico-LATAM**

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

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

○ **Zone Europe continentale & MEA (CEMEA)**

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

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

○ **Zone Inde**

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

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

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

▪ **Les activités « services spécialisés »**

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

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

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

4. Autres éléments du résultat du 1^{er} semestre 2021

Le résultat opérationnel du groupe (EBIT) s'établit à 398 millions d'euros contre 154 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une hausse de 157,9% qui traduit l'excellente reprise des activités après un 1^{er} semestre 2020 fortement impacté par les conséquences de l'épidémie Covid-19.

L'EBIT tient compte, au 1^{er} semestre 2021, de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 49 millions d'euros, de la charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 31 millions d'euros ainsi que de frais d'acquisition pour 1 million d'euros.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 44 millions d'euros contre 50 millions sur le 1^{er} semestre 2020.

La charge d'impôt s'établit à 99 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 28,1 % contre 29,7 % l'année précédente (hors prise en compte des dépréciations de goodwill).

2.3 Trésorerie et capitaux

1. Structure financière consolidée au 30 juin 2021

Capitaux à long terme

(en millions d'€)	30/06/2021	31/12/2020
Capitaux propres	2 644	2 409
Dettes financières non courantes	2 940	2 708
Total net des capitaux non courants	5 584	5 117

Les dettes financières non courantes au 30 juin 2021 et 31 décembre 2020 incluent des obligations liées aux contrats de location pour 484 et 512 millions d'euros respectivement.

Capitaux à court terme

(en millions d'€)	30/06/2021	31/12/2020
Dettes financières courantes	524	562
Trésorerie et équivalents de trésorerie	851	996
Excédent de trésorerie nette sur les dettes financières	327	434

Les dettes financières courantes au 30 juin 2021 et 31 décembre 2020 incluent des obligations liées aux contrats de location pour 162 millions d'euros.

En février 2021, le groupe a souscrit une ligne de crédit multidevises EUR et USD de 1 milliard d'euros à échéance février 2024 avec possibilité d'extension jusqu'en février 2026. Au 30 juin 2021, cette ligne de crédit n'a fait l'objet d'aucun tirage.

2. Flux de trésorerie

Source et montant des flux de trésorerie

(en millions d'€)	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2020
Flux de trésorerie généré par l'activité opérationnelle avant variation du besoin en fonds de roulement	595	361
Variation du besoin en fonds de roulement	-38	80
Flux de trésorerie d'exploitation	557	441
Investissements nets	-671	-120
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement	-671	-120
Augmentation de capital et autocontrôle	4	3
Dividendes	-141	
Variation nette des dettes financières	225	44
Décassements relatifs aux actifs loués	-111	-114
Intérêts financiers versés	-15	-15
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-38	-82
Variation de trésorerie	-152	239

Le cash-flow net disponible du groupe s'est établi à 333 millions d'euros au 1^{er} semestre 2021, contre 192 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

La variation du besoin en fonds de roulement sur le 1^{er} semestre 2021 reflète la forte croissance alors que la variation sur la même période de l'année passée était notamment impactée par les mesures dont ont bénéficiées certaines filiales du groupe de pouvoir reporter le paiement de certaines taxes ou charges sociales.

Les investissements opérationnels s'élèvent à 98 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2021 (contre 120 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2020). Les investissements comprennent également l'acquisition de Health Advocate pour 573 millions d'euros (net de sa trésorerie).

L'endettement net s'élève à 2 613 millions d'euros au 30 juin 2021 dont 646 millions d'euros liés à la comptabilisation des contrats de location.

La structure financière du groupe demeure ainsi solide avec des capitaux propres de 2 644 millions d'euros à fin juin 2021.

2.4 Périmètre de consolidation

Le 22 juin 2021, le groupe a finalisé l'acquisition de 100 % des titres de Health Advocate, société basée aux États-Unis et comptant environ 700 employés. Compte tenu de la date de l'acquisition et du caractère non significatif des flux réalisés entre la date d'acquisition et le 30 juin 2021, le groupe a intégré la société dans ses comptes à la date du 30 juin 2021.

2.5 Événements post-clôture

Néant.

2.6 Tendances et perspectives

1. Risques et incertitudes

Le groupe fait face à tout un ensemble de risques qui sont décrits dans le document d'enregistrement universel du 31 décembre 2020 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 2nd semestre 2021.

2. Perspectives

Fort de la très bonne performance enregistrée au 1^{er} semestre, Teleperformance relève ses objectifs annuels 2021 :

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

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

3. Attestation du rapport financier semestriel

« J'atteste, à ma connaissance, que les comptes semestriels consolidés résumés pour le semestre écoulé de l'exercice 2021 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 2021. »

Paris, le 28 juillet 2021

Daniel Julien

Président directeur général

4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2021

Période du 1^{er} janvier 2021 au 30 juin 2021

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 2021 au 30 juin 2021, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la vérification des informations données dans le rapport semestriel d'activité.

La crise mondiale liée à la pandémie de Covid-19 crée des conditions particulières pour la préparation et l'examen limité des comptes semestriels consolidés résumés. En effet, cette crise et les mesures exceptionnelles prises dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire induisent de multiples conséquences pour les entreprises, particulièrement sur leur activité et leur financement, ainsi que des incertitudes accrues sur leurs perspectives d'avenir. Certaines de ces mesures, telles que les restrictions de déplacement et le travail à distance, ont également eu une incidence sur l'organisation interne des entreprises et sur les modalités de mise en œuvre de nos travaux.

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.

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 28 juillet 2021

KPMG Audit IS
Jacques Pierre
Associé

Paris La Défense
le 28 juillet 2021

Deloitte & Associés
Ariane Bucaille
Associée