

Adapt to
master the
future.



**RAPPORT FINANCIER
SEMESTRIEL
AU 30 JUIN 2024**

 **Teleperformance**

Rapport financier au 1^{er} semestre 2024

1.	<i>Comptes semestriels consolidés résumés</i>	3
2.	<i>Rapport semestriel d'activité</i>	28
3.	<i>Attestation du responsable du rapport financier semestriel</i>	39
4.	<i>Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2024</i> ...	40

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	30.06.2024	31.12.2023*
Actifs non courants				
Goodwill		4	4 512	4 434
Autres immobilisations incorporelles			2 236	2 314
Droit d'utilisation des actifs loués			708	767
Immobilisations corporelles			626	689
Instruments dérivés sur emprunts - Actif			3	3
Autres actifs financiers			101	107
Titres mis en équivalence			5	5
Impôts différés			157	145
Total actifs non courants			8 348	8 464
Actifs courants				
Actifs impôts exigibles			147	117
Créances clients		3.3	2 240	2 130
Autres actifs courants		3.4	364	361
Instruments dérivés actifs courants			2	4
Autres actifs financiers			78	111
Trésorerie et équivalents de trésorerie		8.5	996	881
Total actifs courants			3 827	3 604
TOTAL ACTIF			12 175	12 068
	PASSIF	Notes	30.06.2024	31.12.2023*
Capitaux propres				
Capital		6.1	151	159
Prime d'émission			763	1 098
Réserves de conversion			-49	-117
Autres réserves groupe			3 383	3 081
Capitaux propres part du groupe			4 248	4 221
Participations ne conférant pas le contrôle			0	6
Total capitaux propres			4 248	4 227
Passifs non courants				
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi		3.8	86	78
Obligations liées aux contrats de location		7.2	558	608
Instruments dérivés sur emprunts - Passif			13	10
Autres passifs financiers		7.2	3 673	3 821
Impôts différés			542	561
Total passifs non courants			4 872	5 078
Passifs courants				
Provisions		9.1	117	114
Dettes d'impôts			203	200
Fournisseurs		3.6	314	324
Autres passifs courants		3.6	1 205	1 118
Obligations liées aux contrats de location		7.2	221	228
Autres passifs financiers		7.2	995	779
Total passifs courants			3 055	2 763
TOTAL DES PASSIFS ET DES CAPITAUX PROPRES			12 175	12 068

* Retraité suite aux travaux d'évaluation des actifs et passifs de la société Majorel (cf. Note 2 Périmètre de consolidation).

1.2 État résumé du résultat

<i>en millions d'euros</i>	Notes	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Chiffre d'affaires	3.1	5 076	3 960
Autres produits de l'activité	3.1	5	3
Charges de personnel		-3 461	-2 680
Charges externes	3.7	-653	-462
Impôts et taxes		-21	-14
Dotations aux amortissements et provisions		-148	-126
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions		-110	-64
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel		-8	-9
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués		-123	-95
Pertes de valeur des goodwill		-1	-4
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	3.5	-48	-58
Autres produits (charges) d'exploitation		-5	-5
Résultat des sociétés mises en équivalence			
Résultat opérationnel		503	446
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie		13	7
Coût de l'endettement financier brut		-112	-50
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location		-30	-22
Coût de l'endettement financier net	7.1	-129	-65
Autres produits (charges) financiers	7.1	30	-9
Résultat financier		-99	-74
Résultat avant impôt		404	372
Impôt sur les résultats	5	-113	-101
Résultat net après impôt		291	271
Résultat net après impôt - Part du groupe		291	271
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle			
Résultat de base par action (en €)	6.3	4,85	4,64
Résultat dilué par action (en €)	6.3	4,83	4,59

1.3 État résumé du résultat global

<i>en millions d'euros</i>	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Résultat net après impôt	291	271
Non recyclables en résultat		
Gains (pertes) acturiels sur avantages postérieurs à l'emploi (brut)	-4	-2
Gains (pertes) acturiels sur avantages postérieurs à l'emploi (impôt)	1	0
Recyclables en résultat		
Gains (pertes) sur les instruments de couvertures (brut)	-29	63
Gains (pertes) sur les instruments de couvertures (impôt)	7	-17
Ecarts de conversion	68	-46
Autres éléments du résultat global	46	0
Total produits et charges comptabilisés	334	269
dont groupe	334	269
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 2024	1 ^{er} sem 2023
Résultat net après impôt - Part du groupe		291	271
Charges (produits) d'impôt comptabilisés		113	101
Charges d'intérêts financiers nets		106	41
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location		30	22
Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	8.1	440	353
Impôt décaissé		-163	-168
Marge brute d'autofinancement		817	620
Variation du besoin en fonds de roulement	8.2	-46	-30
Flux de trésorerie générés par l'activité		771	590
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement			
Acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles		-88	-112
Prêts accordés		-1	-3
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles		2	1
Remboursement de prêts		1	
Flux de trésorerie liés aux investissements		-86	-114
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement			
Acquisition/cession de titres d'autocontrôle		-117	-51
Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées		-6	
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère		-231	-227
Intérêts financiers versés		-73	-41
Décaissements relatifs aux actifs loués		-164	-126
Augmentation des dettes financières		1 268	1 593
Remboursement des dettes financières		-1 226	-1 670
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		-549	-522
Variation de trésorerie		136	-46
Incidence des variations de change et reclassements		-12	-42
Trésorerie à l'ouverture	8.5	866	813
Trésorerie à la clôture	8.5	990	725

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	Participations ne conférant pas le contrôle		
31/12/2022*	148	576	9	2 969	-27	-5	3 670	0	3 670	
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			-46				-46		-46	
Résultat net après impôt				271			271		271	
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					46		46		46	
Pertes actuarielles nettes sur avantages postérieurs à l'emploi						-2	-2		-2	
Total des produits et charges comptabilisés	0	0	-46	271	46	-2	269	0	269	
Opérations sur participation ne conférant pas le contrôle							0		0	
Actions de performance				57			57		57	
Titres d'autocontrôle				-51			-51		-51	
Dividendes (3,85 € par action)				-227			-227		-227	
Divers							0		0	
30/06/2023*	148	576	-37	3 019	19	-7	3 718	0	3 718	
31/12/2023**	159	1 098	-117	3 090	3	-12	4 221	6	4 227	
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			68				68		68	
Résultat net après impôt				291			291		291	
Pertes nettes sur les couvertures de flux de trésorerie					-22		-22		-22	
Pertes actuarielles nettes sur avantages postérieurs à l'emploi						-3	-3		-3	
Total des produits et charges comptabilisés	0	0	68	291	-22	-3	334	0	334	
Opérations sur participation ne conférant pas le contrôle				-2			-2	-6	-8	
Actions de performance				44			44		44	
Titres d'autocontrôle	-8	-335		225			-118		-118	
Dividendes (3,85 € par action)				-231			-231		-231	
30/06/2024	151	763	-49	3 417	-19	-15	4 248	0	4 248	

* Retraité suite à la finalisation de l'évaluation des actifs et passifs de la société PSG Global Solutions

** Retraité suite aux travaux d'évaluation en cours des actifs et passifs de la société Majorel (cf. note 2 Périmètre de consolidation)

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 Nouvelles normes IFRS et interprétations	9
1.4 Recours à des estimations et jugements	9
2. Périmètre de consolidation	10
3. Activité opérationnelle	12
3.1 Chiffre d'affaires et autres produits de l'activité	12
3.2 Information sectorielle	12
3.3 Créances clients	14
3.4 Autres actifs courants	14
3.5 Paiements fondés sur des actions	14
3.6 Dettes fournisseurs et autres passifs courants	16
3.7 Charges externes	16
3.8 Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	16
4. Goodwill	17
4.1 Méthodologie	17
4.2 Résultats	17
4.3 Autres	17
4.4 Tests de sensibilité	17
5. Impôts sur les résultats	18
6. Capitaux propres et résultat par action	18
6.1 Capital social et dividendes	18
6.2 Titres d'autocontrôle	18
6.3 Résultat par action	19
7. Eléments financiers	19
7.1 Résultat financier	19
7.2 Actifs et passifs financiers	20
7.3 Opération de couverture de change et d'intérêts	22
7.4 Devises étrangères	25
8. Flux de trésorerie	25
8.1 Charges (produits) sans effet sur la trésorerie	25
8.2 Variation du besoin en fonds de roulement	26
8.3 Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie	26
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	27
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

Evènements significatifs de la période

Le Conseil d'administration de Teleperformance a décidé de procéder le 23 mai 2024, à l'annulation de 3 000 000 actions auto-détenues, représentant 4,7% du capital social conformément à l'autorisation donnée par l'Assemblée générale mixte du 13 avril 2023. Les 3 000 000 actions annulées ont été achetées sur le marché dans le cadre du programme de rachat d'actions mis en œuvre le 13 avril 2023 sur décision du conseil d'administration le même jour.

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 2024 comprennent la société et ses filiales (ensemble désigné comme *le groupe*).

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2023 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 2024 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 2023, présentés dans le document d'enregistrement universel 2023 D.24-0108, déposé auprès de l'AMF le 14 mars 2024. En effet, les notes sélectionnées ont pour objectif d'analyser les principaux évènements 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 et ont été retraités à la suite des travaux d'évaluation des actifs et passifs de la société Majorel.

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2024 ont été arrêtés par le conseil d'administration du 30 juillet 2024.

1.3 Nouvelles normes IFRS et interprétations

Normes et interprétations nouvelles applicables à compter du 1^{er} janvier 2024

Les amendements suivants, d'application obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2024, n'ont pas eu d'impact sur les états financiers consolidés du groupe :

- amendement à IFRS 16 *Contrats de location* visant à clarifier l'évaluation ultérieure du droit d'utilisation et des obligations liées aux contrats de locations résultants d'une opération de cession-bail avec loyers variables non basés sur un indice ou un taux ;
- amendement à IAS 1 *Présentation des états financiers* relatif au classement des passifs en courant ou en non courant et aux passifs non courants assortis de covenants ;
- amendements à IAS 7 *Tableau des flux de trésorerie* et d'IFRS 7 *Instruments financiers : Informations à fournir* sur les ententes de financement de fournisseurs.

Normes, interprétations et directives adoptées par l'Union Européenne mais non encore applicables au 30 juin 2024

Néant.

1.4 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 3.5) ;
- l'évaluation des instruments financiers dérivés (note 7.3) ;
- l'évaluation des actifs incorporels dans le cadre des regroupements d'entreprises ;
- l'évaluation des obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi (note 3.8) ;
- 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

Variations de périmètre 2024

Le groupe n'a pas réalisé d'opérations d'acquisitions ou de cessions de sociétés significatives au cours du 1^{er} semestre 2024.

Variations de périmètre 2023

Acquisition de Majorel

Le 8 novembre 2023, le groupe a finalisé l'acquisition de 100 % des titres de Majorel, une société de droit luxembourgeois, opérant dans la gestion de la relation client. La transaction a été réglée en numéraire et en action pour un montant définitif de 2,6 milliards d'euros. Majorel est consolidée par intégration globale à compter du 1^{er} novembre 2023.

Le groupe est en cours d'évaluation des actifs et passifs de la société acquise et a, dans un premier temps, estimé à 987,3 millions d'euros la valeur de la « relation clients » dont 91,3 millions d'euros sur des contrats clients ayant un caractère spécifique, et à 48,9 millions d'euros la valeur de la marque Majorel. Celle-ci continuera d'être utilisée pour les activités Majorel en France ainsi que dans des filiales de production situées principalement sur le continent africain. L'impôt différé passif afférent à ces différents actifs s'élève à 258,4 millions d'euros. Parmi les principaux retraitements du bilan d'ouverture, des passifs éventuels ont été comptabilisés pour 39,9 millions d'euros, correspondant à des traitements fiscaux incertains pour 28,2 millions d'euros notamment lié à des litiges fiscaux incertains et des provisions pour risques et charges pour 11,7 millions d'euros. Ces travaux

d'allocation de prix d'acquisition ont été réalisés avec l'aide d'experts indépendants.

Les principales hypothèses utilisées dans le cadre de la réalisation de l'allocation du prix d'acquisition de Majorel sont les suivantes :

- prise en compte d'un taux d'actualisation établie selon la méthodologie utilisée par le groupe dans le cadre des tests de dépréciation sur les immobilisations incorporelles ;
- prise en compte de l'empreinte géographique du groupe en considérant le calcul des coûts moyens pondérés du capital (WACC) pour les pays de référence dans lesquels le groupe opère ; le WACC moyen pondéré retenu s'élève à 10,6% ;
- un taux d'attrition conforme à la pratique du groupe et considérant les spécificités du portefeuille de Majorel. Au cas d'espèce le taux retenu est de 5% par an ;
- un taux de redevance de 1% applicable au chiffre d'affaires des années futures pour la valorisation de la marque Majorel.

La relation client est amortie sur une durée de 15 ans et 8 ans sur les contrats clients ayant un caractère spécifique. Concernant la marque Majorel, cette dernière est amortie sur une durée de 5 ans.

Il en résulte un goodwill de 1 454,9 millions d'euros, qui sera définitivement figé au cours du second semestre 2024. Cette acquisition est stratégique pour le groupe car elle permet notamment une complémentarité de compétences dans un grand nombre de géographies ainsi qu'un approfondissement des expertises au service de portefeuilles clients diversifiés. Il en ressort, en application des textes, les modifications suivantes sur les différents postes des états financiers au 31 décembre 2023 (en millions d'euros) :

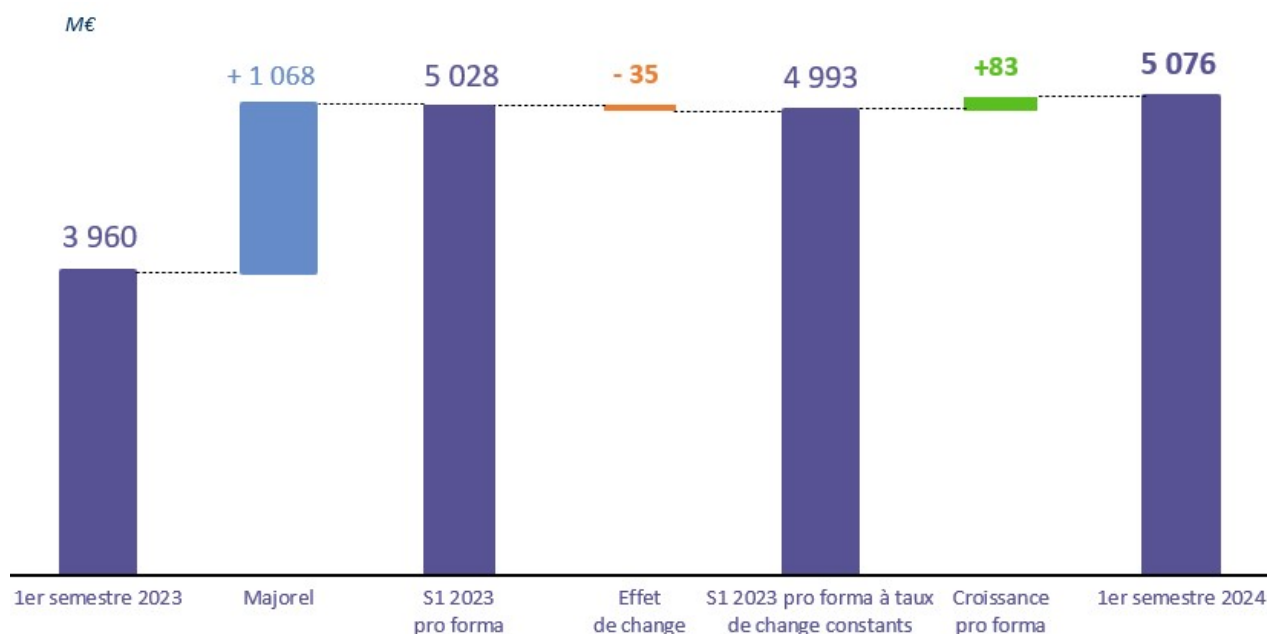
Etat de la situation financière au 31.12.2023 (extraits) en millions d'euros	Publié	Ajustements du bilan d'ouverture / Allocation du prix d'acquisition	Retraité
Actifs non courants			
Goodwill	5 147	-713	4 434
Autres immobilisations incorporelles	1 297	1 017	2 314
Droit d'utilisation des actifs loués	760	7	767
Immobilisations corporelles	692	-3	689
Autres actifs financiers	100	7	107
Impôts différés	147	-2	145
Actifs courants			
Actifs impôts exigibles	116	1	117
Créances clients	2 132	-2	2 130
Autres actifs courants	359	2	361
Autres actifs financiers	110	1	111
Trésorerie et équivalents de trésorerie	882	-1	881
Total actif	11 754	314	12 068
Capitaux propres			
Autres réserves groupe	3 092	-11	3 081
Participations ne conférant pas le contrôle	5	1	6
Passifs non courants			
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	76	2	78
Obligations liées aux contrats de location	595	13	608
Autres passifs financiers	3 822	-1	3 821
Impôts différés	306	255	561
Passifs courants			
Provisions	102	12	114
Dettes d'impôts	172	28	200
Fournisseurs	334	-10	324
Autres passifs courants	1 085	33	1 118
Obligations liées aux contrats de location	237	-9	228
Autres passifs financiers	778	1	779
Total passif	11 754	314	12 068

Les notes 3.3 Créances clients, 3.4 Autres actifs courants, 3.6 Dettes fournisseurs et autres passifs courants, 3.8 Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi, 7.2 Passifs financiers, 8.5 Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie et 9.1 Variation des provisions tiennent compte des ajustements ci-dessus.

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 2024 s'élève à 5 076,0 millions d'euros soit, à données publiées, une hausse de 28,2 % par rapport au 1^{er} semestre 2023.

A données *pro forma* et taux de change constants, la progression est de 1,7 %.

Autres produits de l'activité

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

Sur le 1^{er} semestre 2024, les subventions représentent un montant de 4,7 millions d'euros contre 3,2 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2023.

3.2 Information sectorielle

À la suite de l'acquisition du groupe Majorel, Teleperformance a adopté, au cours du 1^{er} trimestre 2024 une nouvelle organisation opérationnelle, en phase avec la structure de ses marchés. Cela conduit à la modification de l'information sectorielle du groupe désormais présentée comme suit :

- les activités core services & D.I.B.S. (*Digital Integrated Business Services*) rassemblant les services de relation 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 en solutions digitales de TP Infinity. Celles-ci s'articulent autour de deux grandes zones de management :
 - la zone Amériques qui couvre les activités réalisées dans les pays d'Amérique du Nord, aux Philippines, en Inde ainsi qu'en Amérique latine et au Guyana,
 - la zone Europe, MEA & Asie-Pacifique, qui couvre les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone Europe, les activités du groupe au Moyen-Orient et en Afrique, en Asie-Pacifique ainsi que les activités de conseil en solutions digitales de TP Infinity ;
- les « services spécialisés » qui incluent les services d'interprétariat offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas pour le compte des gouvernements offerts par TLScontact, les

services de gestion de la santé proposés aux entreprises par Health Advocate, les services d'externalisation des processus de recrutement rendus par PSG Global Solutions et les activités de recouvrement de créances en Amérique du Nord, développées par la filiale AllianceOne.

en millions d'euros

1 ^{er} semestre 2024	CORE SERVICES			SERVICES SPECIALISES	TOTAL
	Amériques	EMEA & APAC	Holdings		
Chiffre d'affaires ⁽²⁾	2 085	2 255		736	5 076
Résultat opérationnel	224	178	-78	179	503
Pertes de valeur des goodwill		-1			-1
Investissements	-32	-34	-3	-25	-94
Actifs incorporels et corporels (nets) ⁽³⁾	2 528	751	2 458	2 345	8 082
Amortissements des actifs incorporels et corporels	-153	-120	-42	-74	-389

1 ^{er} semestre 2023	CORE SERVICES			SERVICES SPECIALISES	TOTAL
	Amériques ⁽¹⁾	EMEA & APAC ⁽¹⁾	Holdings		
Chiffre d'affaires ⁽⁴⁾	1 935	1 362		663	3 960
Résultat opérationnel	207	111	-18	146	446
Perte de valeur des goodwill		-4			-4
Investissements	-68	-24	-1	-19	-112
Actifs incorporels et corporels (nets) ⁽⁵⁾	2 623	635	9	2 351	5 618
Amortissements des actifs incorporels et corporels	-147	-80	-2	-65	-294

(1) Données des zones Amériques et Europe, MEA & Asie-Pacifique au 1^{er} semestre 2023 retraitées à la suite des changements suivants :
- Amérique du Nord & APAC désormais intitulée Americas : intégration des activités en Amérique Latine;
- EMEA désormais intitulée EMEA & APAC : intégration des activités en Asie-Pacifique ainsi que les activités TP Infinity.

(2) dont France (siège social) pour 400,8 millions d'euros et Etats-Unis pour 1 408,2 millions d'euros soit environ 28% du chiffre d'affaires.

(3) dont France (siège social) pour 78,6 millions d'euros et Etats-Unis, Luxembourg et Inde pour respectivement pour 3 266,4 millions d'euros, 2 437,6 millions d'euros et 841,6 millions d'euros. Le Goodwill et les actifs incorporels issus de l'acquisition de Majorel feront l'objet d'une réaffectation au cours du second semestre 2024.

(4) dont France (siège social) pour 232,8 millions d'euros et Etats-Unis pour 1 434,7 millions d'euros soit 36% du chiffre d'affaires.

(5) dont France (siège social) pour 30,0 millions d'euros et Etats-Unis, Inde pour respectivement 3 350,3 millions d'euros et 857,1 millions d'euros.

Le résultat opérationnel des holdings inclus au cours du 1^{er} semestre 2024, les amortissements des incorporels sur la relation client et la marque générée à la suite de l'évaluation des actifs et passifs de la société Majorel et dont l'affectation sectorielle sera finalisée au cours du 2nd semestre 2024.

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

3.3 Créances clients

en millions d'euros	30/06/2024			31/12/2023
	Brut	Dépréc.	Net	Net
Créances clients	2 272	-32	2 240	2 130
Total	2 272	-32	2 240	2 130

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 78,6 millions d'euros au 30 juin 2024 (77,9 millions d'euros au 31 décembre 2023) 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.

3.4 Autres actifs courants

Les autres actifs courants se décomposent comme suit :

en millions d'euros	30/06/2024			31/12/2023
	Brut	Dépréc.	Net	Net
Autres créances	45	-2	43	47
Etat, impôts et taxes	147		147	184
Avances et créances sur immobilisations	13		13	12
Charges constatées d'avance	161		161	118
Total	366	-2	364	361

3.5 Paiements fondés sur des actions

Actions de performance – Plans en cours du 26 juillet 2023, 27 juillet 2022 et du 28 juillet 2021

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 14 avril 2022 portant sur un maximum de 3 % du capital de la société à la date d'attribution, le conseil d'administration du 26 juillet 2023 a attribué gratuitement un total de 601 088 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe.

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

Cependant, aucune action de performance ne sera acquise si la croissance organique du chiffre d'affaires est inférieure à 15 % ou si le *free cash-flow* est inférieur à 1,8 milliard d'euros.

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 14 avril 2022 portant sur un maximum de 3 % du capital de la société à la date d'attribution, le conseil d'administration du 27 juillet 2022 a attribué gratuitement un total de 592 104 actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe.

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

Cependant, aucune action de performance ne sera acquise si la croissance organique du chiffre d'affaires est inférieure à 10 % ou si le *Free cash-flow* est inférieur à 1,6 milliards d'euros.

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 28 juillet 2021 a :

- attribué gratuitement un total de 538 632 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 50 000 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.

Cependant, aucune action de performance ne sera acquise si la croissance organique du chiffre d'affaires est inférieure à 20 % ou si le taux de marge d'EBITA est inférieur à 14,8 %.

Les caractéristiques de ces trois plans sont les suivantes :

	Plan 28/07/2021	Plan 27/07/2022	Plan 26/07/2023
Date du Conseil d'Administration	28/07/2021	27/07/2022	26/07/2023
Période d'acquisition des droits	3 ans	3 ans	3 ans
Date d'octroi des actions	28/07/2021	27/07/2022	26/07/2023
Date d'attribution définitive	28/07/2024	28/07/2025	27/07/2026
Nombre total d'actions octroyées à l'ouverture du plan	588 632	592 104	601 088
<i>dont mandataires sociaux</i>	<i>72 000</i>	<i>72 000</i>	<i>72 000</i>
Nombre d'actions acquises par anticipation	(1 000)		
Nombre d'actions annulées	(90 295)	(50 173)	(18 540)
Solde des actions octroyées à la clôture de la période	497 337	541 931	582 548
Valeur unitaire à la date d'attribution initiale (<i>avec prise en compte du critère de marché</i>)	221,20 €	187,80 €	27,30 €
Valeur unitaire à la date d'attribution initiale (<i>sans prise en compte du critère de marché</i>)	342,50 €	311,90 €	148,40 €
Conditions de performance			
- Croissance organique du chiffre d'affaires	Période 2020-2023	Période 2021-2024	Période 2022-2025
- Taux de marge d'EBITA	A fin décembre 2023	-	-
- <i>Free cash-flow</i>	-	Cumulé 2021-2024	Cumulé 2022-2025
- Surperformance du cours de bourse de l'action par rapport à l'indice de référence	Période 2020-2023 (CAC 40)	Période 2021-2024 (CAC 40)	Période 2022-2025 (CAC 40)
- Critère environnemental (RSE)	-	Période 2019-2024	Période 2019-2025
- Taux de promotions internes	-	-	Période 2023-2025
Charge au 1^{er} semestre 2024 (en millions d'euros)	21	23	4

Autres attributions

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 9 mai 2019, le conseil d'administration du 28 juillet 2021 a octroyé gratuitement un total de 30 000 actions de performance à un salarié du groupe, dont l'attribution est soumise à des conditions spécifiques liées à son périmètre de responsabilité.

La charge relative à l'ensemble de ces plans s'élève à 48,1 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2024.

3.6 Dettes fournisseurs et autres passifs courants

en millions d'euros	30/06/2024	31/12/2023
Fournisseurs	314	324
Autres créditeurs	346	354
Etat impôts et taxes	165	149
Charges à payer	600	530
Autres dettes d'exploitation	94	85
Total	1 519	1 442

Les autres dettes d'exploitation incluent la juste valeur passive des instruments financiers dérivés sur couvertures de change pour 41,1 millions d'euros au 30 juin 2024 (contre 26,7 millions d'euros au 31 décembre 2023).

3.7 Charges externes

Les charges externes s'élèvent à 652,5 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 461,8 millions d'euros au 1^{er} semestre 2023. 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.

3.8 Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi

en millions d'euros	31/12/2023	Dotations	Reprises		Écart de conversion	Autres	30/06/2024
			utilisées	non utilisées			
Non courant							
Obligations liées aux avantages postérieurs à l'emploi	78	8	-2	-1		3	86
TOTAL	78	8	-2	-1	0	3	86

4. Goodwill

4.1 Méthodologie

Afin d'identifier les Unités Génératrices de Trésorerie (« UGT ») pour lesquelles il existe un indice de perte de valeur, le groupe s'appuie sur la dernière révision budgétaire réalisée au mois d'avril 2024.

Les analyses suivantes ont été conduites afin de déterminer s'il était nécessaire ou non de réviser les plans à 3 ans en vérifiant notamment :

- si le chiffre d'affaires et l'EBITDA 2024 de l'UGT issus de la dernière révision budgétaire étaient conformes à ceux qui étaient prévus lors des tests effectués au 31 décembre 2023 ;
- à défaut, en déterminant une nouvelle valeur d'entreprise de l'UGT après application de la décote constatée de l'EBITDA 2024 à la valeur d'entreprise obtenue dans le cadre des tests effectués au 31 décembre 2023.

Par ailleurs, compte tenu de l'évolution des taux d'intérêts au cours du 1^{er} semestre 2024, les travaux suivants ont été effectués :

- mise à jour des taux d'actualisation pour les principales UGT : CTSS, LLS, Health Advocate, PSG *Global Solutions*, Inde et Nearshore ;
- application de ces taux d'actualisation aux flux de trésorerie projetés à la clôture du 31 décembre 2023.

Il est ressorti de ces analyses que des travaux complémentaires devaient être menés pour l'UGT *PSG Global Solutions* créée à la suite de l'acquisition de *PSG Global Solutions* en octobre 2022 ainsi que pour l'UGT *Health Advocate*. Ces deux UGT sont inclus dans les « services spécialisés ». Par ailleurs concernant « Core Services », l'UGT Inde était déjà identifiée comme sensible au 31 décembre 2023 et bien que ne présentant pas d'indice de perte de valeur, elle fait l'objet des tests de sensibilité en section 4.4 ci-dessous.

4.2 Résultats

UGT *PSG Global Solutions*

Le goodwill au 30 juin 2024 de cette UGT se monte à 167,2 millions d'euros soit 3,7% du goodwill total du groupe.

Compte tenu de l'acquisition récente de la société ainsi que de la non-réalisation du budget initial 2024, un nouveau plan à 3 ans a été établi revoyant à la baisse les trajectoires du chiffre d'affaires et de l'EBITDA. Le taux d'actualisation retenu s'élève à 8% (8% au 31 décembre 2023). Le taux de croissance perpétuelle retenu correspond au taux d'inflation soit 2,1% (2,1% au 31 décembre 2023).

UGT *Health Advocate*

Le goodwill au 30 juin 2024 de cette UGT se monte à 348,7 millions d'euros soit 7,7% du goodwill total du groupe.

L'UGT était considérée comme sensible au 31 décembre 2023 et compte tenu du léger recul du chiffre d'affaires et de l'EBITDA par rapport au budget initial 2024, un nouveau plan à 3 ans a été établi en revoyant à la baisse la trajectoire de ces indicateurs. Le taux d'actualisation retenu s'élève à 8% (8% au 31 décembre 2023). Le taux de croissance perpétuelle retenu correspond au taux d'inflation soit 2,1% (2,1% au 31 décembre 2023).

Ces travaux n'ont pas conduit à reconnaître une dépréciation du goodwill sur ces UGT.

4.3 Autres

UGT *Knowledge Service*

Le goodwill au 30 juin 2024 de cette UGT se monte à 0,9 millions d'euros soit 0,02% du goodwill total du groupe. Il a totalement été déprécié au cours du 1^{er} semestre 2024.

4.4 Tests de sensibilité

Au 30 juin 2024, les UGT *PSG Global Solutions*, *Health Advocate* et *Inde* ont été considérées comme sensibles.

Le tableau ci-après détaille l'impact d'une augmentation de 100 points de base du taux d'actualisation combinée à une réduction de 50 points de base du taux de rentabilité en valeur terminale sur ces UGT.

Les chiffres indiqués représentent l'écart entre la valeur recouvrable et la valeur comptable de ces UGT plafonnée au montant du goodwill comptabilisé. Ainsi, un chiffre négatif indique une dépréciation potentielle.

en millions d'euros	Valeur comptable des capitaux employés	Montant de la dépréciation en cas de :		
		Hausse de 1% du taux d'actualisation	Baisse de 0,5% du taux d'EBITDA en valeur terminale	Combinaison des 2 facteurs
PSG Global Services	303	-25	0	-28
Health advocate	664	-63	0	-69
Inde	890	-26	0	-46

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 2024 s'élève à 112,8 millions d'euros contre 101,4 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2023, ce qui représente un taux d'impôt effectif de 28,0% (27,9% en excluant les pertes de valeur sur goodwill) contre 27,3% respectivement. Celui-ci a été calculé sur la base du dernier budget établi.

En 2023 le groupe a procédé à l'évaluation préliminaire de l'impact de la transposition en droit français de l'adoption de la directive Pilier 2 par l'Union Européenne. Il est apparu, sur la base de ses données historiques et des mesures transitoires de l'OCDE, que la charge fiscale additionnelle engendrée n'aurait pas une incidence significative sur ses états financiers.

L'impôt qui sera dû par le groupe au titre de 2024, tiendra compte de la charge additionnelle liée à la mise en œuvre de cette réforme à compter de 2024. Sur la base des données 2023, celle-ci est estimée à environ 7,1 M€ pour l'exercice 2024, soit une charge comptabilisée au 1^{er} semestre 2024 de 3,5 M€.

Compte-tenu de l'entrée en novembre 2023 de l'ex-groupe Majorel dans le périmètre de consolidation, les travaux d'analyse concernant ce périmètre sont encore en cours.

La déclaration et la liquidation de cet impôt sont prévues pour être effectuées en 2026.

6. Capitaux propres et résultat par action

6.1 Capital social et dividendes

Le montant du capital social au 30 juin 2024 est de 151 107 635 euros, divisé en 60 443 054 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, entièrement libérées.

Teleperformance a procédé à une diminution de son capital social de 7 500 000 euros par l'annulation de 3 000 000 actions auto-détenues en mai 2024.

Conformément à la décision de l'assemblée générale du 23 mai 2024, la société a procédé au paiement d'un dividende de 244,3 millions d'euros au cours du mois mai 2024.

6.2 Titres d'autocontrôle

Le groupe détient, au 30 juin 2024, 123 210 actions de la société acquises dans le cadre du contrat de liquidité (contre 99 260 au 31 décembre 2023) pour un montant de 12,5 millions d'euros.

Par ailleurs, le groupe détient 759 830 actions de la société pour un montant de 138,3 millions d'euros (2 631 305 au 31 décembre 2023) :

- 1 128 525 actions acquises en 2024 pour 114,7 millions d'euros et ce dans le cadre du programme de rachat d'actions autorisé par les assemblées générales du 14 avril 2022 et 13 avril 2023 ;
- 3 000 000 actions qui ont fait l'objet d'une annulation.

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 2024	1 ^{er} sem 2023
Résultat net, part du groupe (en millions d'euros)	291	271
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net par action	59 952 607	58 402 107
Effet dilutif des actions de performance	278 108	629 121
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net dilué par action	60 230 715	59 031 228
Résultat de base par action (en €)	4,85	4,64
Résultat dilué par action (en €)	4,83	4,59

Les instruments dilutifs correspondent au plan d'action de performance du 28 juillet 2021, décrits en note 3.5 *Paiements fondés sur des actions*, les conditions de performance étant partiellement atteintes au 30 juin 2024.

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

	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Actions ordinaires émises au 1 ^{er} janvier	63 443 054	59 120 842
Actions auto-détenues	-2 860 613	-718 735
Actions annulées	-629 834	
Total	59 952 607	58 402 107

7. Eléments financiers

7.1 Résultat financier

en millions d'euros	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Produits de trésorerie et équivalents	13	8
Intérêts financiers	-105	-41
Commissions bancaires	-7	-10
Coût de l'endettement brut	-112	-51
Charges d'intérêts sur les obligations liées aux contrats de location	-30	-22
Coût de l'endettement net	-129	-65
Gains de change	86	45
Pertes de change	-49	-54
Autres produits financiers	-7	
Autres produits (charges) financiers	30	-9
Résultat financier	-99	-74

7.2 Actifs et passifs financiers

Endettement financier net : Répartition courant / non courant :

en millions d'euros	30/06/2024	courant	non courant*	31/12/2023	courant	non courant
Emprunts bancaires	743	221	522	739	69	670
Crédit Syndiqué multidevises	0			0		
Titres de créances négociables	592	592		303	303	
Ligne de crédit bancaire RCF 2021	94	94		211	211	
Emprunts "USPP" 2016	164		164	158		158
Emprunts obligataires	3 005		3 005	3 145	137	3 008
Total des emprunts	4 598	907	3 691	4 556	720	3 836
Frais d'émission des emprunts / primes	-26		-26	-29		-29
Instruments de couverture sur emprunts	13		13	10	0	10
Concours bancaires	6	6		15	15	
Autres dettes financières	90	82	8	58	44	14
Total des dettes hors obligations liées aux contrats de location	4 681	995	3 686	4 610	779	3 831
Obligations liées aux contrats de location	779	221	558	836	228	608
Total des dettes financières	5 460	1 216	4 244	5 446	1 007	4 439
Instruments de couverture sur emprunts	5	2	3	7	4	3
Valeurs mobilières de placement	66	66		39	39	
Disponibilités	930	930		842	842	
Total des actifs financiers	1 001	998	3	888	885	3
Endettement net	4 459	218	4 241	4 558	122	4 436

* La partie à plus de cinq ans s'élève à 0,7 milliard d'euros.

Au cours du premier semestre 2024, le groupe a réalisé les opérations de financement suivantes :

- remboursement de l'emprunt obligataire 2017, arrivé à échéance en avril 2024, pour un montant de 137,5 millions d'euros ;
- augmentation des émissions de titres de créances négociables d'un montant de 289 millions d'euros ;
- remboursement du tirage de 30 millions d'euros qui avait été effectué sur la *Revolving Credit Facility* de 1 milliard d'euros ;
- non-renouvellement de la tranche de 100 millions de dollars sur le tirage total de 200 millions de dollars qui avait également été effectué sur cette même facilité de crédit de 1 milliard d'euros.

Ces facilités de crédit font ainsi l'objet de tirages pour un montant de 100 millions de dollars au 30 juin 2024 (soit 94 millions d'euros, contre 211 millions d'euros au 31 décembre 2023).

Au cours du premier semestre 2023, le groupe avait procédé aux opérations de financement suivantes :

- le 31 janvier 2023, Teleperformance avait procédé à la souscription d'une *Revolving Credit Facility* (facilité de crédit) de 500 millions d'euros à échéance janvier 2028, avec possible extension jusqu'à janvier 2030 ;
- cette facilité de crédit avait été signée en remplacement de celle de 300 millions d'euros arrivée à échéance en février 2023, et en complément de celle souscrite le 11 février 2021 pour un milliard d'euros et dont l'échéance avait été prorogée à février 2026 (avec possibilité d'extension jusqu'à février 2028) ;

Ces facilités avaient fait l'objet de tirages pour un montant de 200 millions de dollars et 30 millions d'euros (soit 214 millions d'euros) au 30 juin 2023.

En avril 2023, afin de sécuriser la partie numéraire du financement de l'offre publique volontaire d'achat des

titres Majorel, le groupe avait souscrit un *Bridge loan* (crédit relais) composé de deux facilités :

- une facilité A, correspondant à un « bridge-to-bond » de 1 450 millions d'euros et qui a été refinancée en novembre 2023 après la réalisation effective de l'opération d'acquisition des titres Majorel par deux émissions obligataires de 700 millions d'euros

chacune (et ayant comme échéances respectives novembre 2028 et novembre 2031) ;

- une facilité B, correspondant à un *term loan* de 600 millions d'euros, remboursable en quatre tranches égales de 150 millions d'euros entre 2025 et 2028.

Ces deux facilités de crédit du *Bridge loan* n'avaient fait l'objet d'aucun tirage au 30 juin 2023.

Covenants

Les dettes financières suivantes sont soumises à différents covenants financiers qui ont tous été respectés au 30 juin 2024.

Placements privés US de 175 millions de dollars US :

Au 30 juin 2024, les ratios qui s'appliquent sont les suivants :

	Applicables	Réalisés
Capitaux propres consolidés (<i>en millions d'euros</i>)*	> 2 534	4 249
Dettes nettes consolidées*/EBITDA consolidé*	≤ 2,75x	2,11x

* Selon définition figurant dans les contrats.

Ventilation des emprunts par échéance

En millions d'euros	Total 30/06/2024	Flux de trésorerie contractuels								
		Total	Juil. 2024 à Juin 2025	Juil. 2025 à Juin 2026	Juil. 2026 à Juin 2027	Juil. 2027 à Juin 2028	Juil. 2028 à Juin 2029	Juil. 2029 à Juin 2030	Juil. 2030 à Juin 2031	Juil. 2031 à Juin 2032
Emprunts bancaires	743	825	256	247	165	157				
Lignes de crédit	94	93	93							
Titres de créances négociables	592	594	594							
Emprunts "USPP"	164	180	180							
Emprunts obligataires	3 005	3 586	109	713	97	596	1 274	40	40	717
Total des emprunts	4 598	5 278	1 232	960	262	753	1 274	40	40	717

Analyse de la variation des passifs financiers

en millions d'euros	31/12/2023	Variation de périmètre	Flux de trésorerie	Obligations liées aux contrats de location	Juste valeur des instruments financiers	Écart de conversion	Intérêts courus	30/06/2024
Total Passifs financiers	5 446	2	33	-45	3	-11	32	5 460

Obligations liées aux contrats de location

Le montant des obligations liées aux contrats de locations s'élève à 778,8 millions d'euros à la date de clôture et l'échéancier se décompose comme suit :

en millions d'euros	Total 30/06/2024	Flux de trésorerie contractuels						
		Total	< 1 an	< 2 ans	< 3 ans	< 4 ans	< 5 ans	au-delà
Obligations liées aux contrats de location	779	947	273	201	142	101	71	159

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 ringgit malaisien ;
- le dollar US et la livre égyptienne ;
- la livre sterling et la roupie indienne ;
- l'euro et le dollar US, le peso colombien, le dirham marocain et 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 et ses filiales.

Le groupe a également mis en place des couvertures de taux d'intérêt 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'intérêt.

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

Instrument financier dérivé au 30 juin 2024 (en millions)	Montant notionnel en devises	Montant notionnel en € au 30/06/2024	Juste valeur en € au 30/06/2024	Capitaux propres	Résultat 2024
Couverture de change budgétaire					
MXN/USD	185	173	-3	-3	0
MXN/USD *	8	7			
USD/PHP	10 050	161	-5	-4	-1
USD/PHP *	2 000	32			
PHP/USD *	45	42	-2		-2
COP/EUR	13	13			
COP/EUR *	1	1			
COP/USD	249	232	7	4	3
COP/USD *	30	28			
PEN/USD	38	35			
INR/USD	293	274	2	1	1
INR/USD *	47	44			
INR/GBP	11	13			
INR/GBP *	1	1			
CNY/USD	6	6			
CNY/USD *	1	1			
EGP/USD	0	0			
EGP/USD *	0	0			
MYR/USD	22	21			
CAD/USD	10	9			
CAD/USD *	21	14			
USD/CRC	5 220	9			
USD/DOP	2 530	40			
RON/EUR	17	17			
RON/EUR *	0	0			
PLN/EUR	8	8			
PLN/EUR *	12	12	1		1
MAD/EUR	7	7			
MAD/EUR *	48	48	1		1
TRY/EUR	23	23			
GEL/EUR *	36	36			
EUR/TND	88	26	1	1	0
Couverture d'investissement net	200	187	-18	-18	0
Couverture de taux d'intérêt EUR	520	520	-12	0	-12
Couverture de taux d'intérêt USD	225	210	5	4	1
Couverture de prêts intragroupe					
- en USD	339	317	2		2
- autres devises			-2		-2

* non éligible à la comptabilité de couverture

Les principaux instruments financiers dérivés en cours au 30 juin 2023 étaient les suivants :

Instruments financiers dérivés au 30 juin 2023 (en millions)	Montant notionnel en devises	Montant notionnel en € au 30/06/2023	Juste valeur en € au 30/06/2023	Capitaux propres	Résultat 2023
Couverture de change budgétaire					
MXN/USD	145	133	29	24	5
MXN/USD *	49	45			
USD/PHP	10 075	168	1	1	0
USD/PHP *	1 650	27			
COP/EUR	13	13	1	1	0
COP/EUR *	3	3			
COP/USD	208	191	11	10	1
COP/USD *	40	37			
PEN/USD	46	42	4	4	0
INR/USD	151	139	1	1	0
INR/USD *	17	16			
INR/GBP	14	16	-1	-1	0
INR/GBP *	1	1			
CNY/USD	5	5			
CNY/USD *	1	1			
EGP/USD	15	14	-3	-2	-1
EGP/USD *	2	2			
MYR/USD	29	27	-1	0	-1
CAD/USD	5	5			
CAD/USD *	2	2			
USD/CRC	1 345	2			
USD/DOP	895	15			
RON/EUR	15	15			
PLN/EUR	5	5			
MAD/EUR	10	10			
TRY/EUR	0	0			
EUR/TND	97	29	1	1	0
Couverture d'investissement net	200	184	-17	-17	0
Couverture de taux d'intérêt EUR	620	620	-25	1	-26
Couverture de taux d'intérêt USD	475	437	13	11	2
Couverture de prêts intragroupe					
- en USD	346	318	-1	0	-1
- en TRY	293	10	3	0	3

* non éligible à la comptabilité de couverture

Au 30 juin 2024, la juste valeur des instruments financiers dérivés se monte à -23,3 millions d'euros (contre 32,8 millions d'euros au 31 décembre 2023) dont 4,9 millions d'euros sont présentés en « Instruments dérivés sur emprunts - Actif », 25,6 millions d'euros sont en « Autres actifs financiers », 41,1 millions d'euros en « Autres passifs courants » et 12,7 millions d'euros en « Instruments dérivés sur emprunts - Passif ».

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</i> 1 ^{er} sem 2024	<i>cours de clôture</i> 30/06/2024	<i>cours moyen</i> 1 ^{er} sem 2023	<i>cours de clôture</i> 30/06/2023
<i>Amériques</i>					
Dollar US	États-Unis	1,08	1,07	1,08	1,09
Peso philippin	Philippines	61,53	62,56	59,70	60,08
Roupie indienne	Inde	89,99	89,25	88,84	89,21
Peso colombien	Colombie	4 239	4 448	4 958	4 556
Peso mexicain	Mexique	18,51	19,57	19,65	18,56
Réal brésilien	Brésil	5,49	5,89	5,48	5,28
<i>EMEA & APAC</i>					
Livre égyptienne	Egypte	45,04	51,46	32,94	33,72
Livre sterling	Royaume-Uni	0,86	0,85	0,88	0,86

8. Flux de trésorerie

8.1 Charges (produits) sans effet sur la trésorerie

<i>en millions d'euros</i>	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	258	190
Pertes de valeur des goodwill	1	4
Amortissement du droit d'utilisation des actifs loués	131	104
Dotations (reprises) nettes aux provisions	1	-8
Plus et moins values de cessions d'immobilisations	1	5
Paiements fondés sur des actions	48	58
Total	440	353

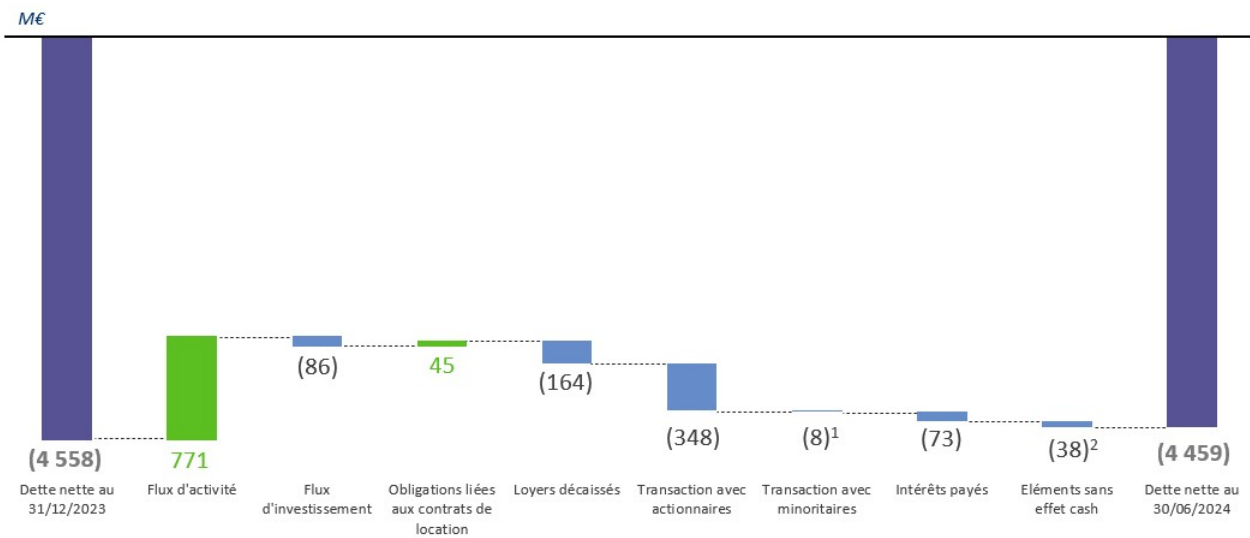
8.2 Variation du besoin en fonds de roulement

en millions d'euros	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Créances clients	-122	-15
Fournisseurs	3	-32
Autres	73	17
Total	-46	-30

8.3 Décaissements liés aux regroupements d'entreprises nets de trésorerie

Comme indiqué en note 2 *Périmètre de consolidation*, le groupe n'a pas réalisé d'opérations d'acquisitions ni de cessions de sociétés au cours du 1^{er} semestre 2024.

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



(1) Rachat de la participation d'actionnaires minoritaires sur une entité Majorel en Arabie Saoudite pour un montant de 7,5 millions d'euros.

(2) Dont intérêts courus non échus -32 millions d'euros.

Les transactions avec les actionnaires comprennent les dividendes versés pour 231,3 millions d'euros ainsi que l'achat de titres d'autocontrôle (net des cessions) pour 117,1 millions d'euros.

8.5 Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie

<i>en millions d'euros</i>	30/06/2024	31/12/2023
Concours bancaires	-6	-15
Valeurs mobilières de placement	66	39
Disponibilités	930	842
Trésorerie nette	990	866

9. Provisions, litiges, engagements et autres obligations contractuelles

9.1 Variation des provisions

<i>en millions d'euros</i>	12/31/2023	Dotations	Reprises		Écart de conversion	Autres	6/30/2024
			utilisées	non utilisées			
Provisions pour risques	49	13	-2	-8	0	-1	51
Provisions pour charges - autres	65	8	-7	-1	-1	2	66
TOTAL	114	21	-9	-9	-1	1	117

Les provisions pour risques au 30 juin 2024 incluent des risques sociaux pour 27,7 millions d'euros qui couvrent essentiellement des litiges avec des anciens salariés, notamment en Italie, en France, en Argentine, aux Pays-Bas et au Brésil ainsi que des risques commerciaux pour 17,0 millions d'euros qui couvrent essentiellement des litiges avec des clients en Colombie 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 des risques sur les charges de personnel pour 22,1 millions d'euros notamment au Brésil, des provisions liées à de potentiels pénalités de conformité réglementaire auprès de certaines administrations pour 9,5 millions d'euros, des provisions pour remise en état des locaux pour 9,1 millions d'euros ainsi que des provisions pour restructuration pour environ 6,6 millions d'euros.

9.2 Garanties et autres obligations contractuelles

Le groupe n'a accordé ni reçu aucune nouvelle garantie significative au cours du premier semestre 2024.

10. Parties liées

Le groupe n'a pas connaissance d'opérations significatives réalisées avec les parties liées au cours du 1^{er} semestre 2024.

11. Evénements postérieurs à la clôture

Néant.

2. Rapport semestriel d'activité

2.1	<i>Indicateurs alternatifs de performance (IAP)</i>	29
2.2	<i>Activité du 1^{er} semestre</i>	31
2.3	<i>Situation financière consolidée</i>	36
2.4	<i>Périmètre de consolidation</i>	38
2.5	<i>Évènements post-clôture</i>	38
2.6	<i>Tendances et perspectives</i>	38

2.1 Indicateurs alternatifs de performance (IAP)

Variation du chiffre d'affaires à données comparables :

Variation du chiffre d'affaires à taux de change et périmètre constants, soit $[\text{chiffre d'affaires de l'année (N)} - \text{chiffre d'affaires de l'année (N-1)}] / \text{chiffre d'affaires de l'année (N-1)}$ au taux de l'année (N) - chiffre d'affaires des acquisitions au taux de l'année (N) / chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N).

Chiffre d'affaires pro forma :

Le chiffre d'affaires pro forma traduit l'impact de la prise de contrôle à 100 % de Majorel par Teleperformance sur le chiffre d'affaires de Teleperformance pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023 comme si l'opération était intervenue en date du 1^{er} janvier 2023.

Chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2023	3 960
Majorel	1 068
Chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2023 pro forma	5 028
Effet de change	-35
Chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2023 pro forma à taux de change constants	4 993
Croissance à données comparables	83
Effet de périmètre	-
CHIFFRE D'AFFAIRES DU 1^{ER} SEMESTRE 2024	5 076

EBITDA courant (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) : résultat opérationnel + dotations aux amortissements + amortissements du droit d'utilisation des actifs loués + amortissements des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

(en millions d'euros)	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Résultat opérationnel	503	446
Dotations aux amortissements et provisions	148	126
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	110	64
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués assimilables à des charges de personnel	8	9
Amortissements du droit d'utilisation des actifs loués	123	95
Pertes de valeur des goodwill	1	4
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	48	58
Autres produits/charges d'exploitation	5	5
EBITDA COURANT	946	807
Coûts de réalisation des synergies liées à l'acquisition de Majorel	36	-
EBITDA COURANT HORS COÛTS DE RÉALISATION DES SYNERGIES	982	807

Autres éléments non récurrents : éléments inhabituels quant à leur survenance ou leur montant incluant notamment certaines plus et moins-values de cession d'actifs corporels ou incorporels, certaines charges de restructuration ou liées à des départs, certains litiges majeurs, les frais d'acquisitions ou de fermetures de sociétés.

EBITA courant (Earnings Before Interest, Taxes and Amortization) : résultat opérationnel + amortissements des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

(en millions d'euros)	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Résultat opérationnel	503	446
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	110	64
Pertes de valeur des goodwill	1	4
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	48	58
Autres produits/charges d'exploitation	5	5
EBITA COURANT	667	577
Coûts de réalisation des synergies liées à l'acquisition de Majorel	36	-
EBITA COURANT HORS COÛTS DE RÉALISATION DES SYNERGIES	703	577

Résultat net ajusté : résultat net, part du groupe + amortissements des incorporels liés aux acquisitions + pertes de valeur sur goodwill + autres produits/charges d'exploitation + coûts de synergies liés à l'acquisition de Majorel + impôt sur les éléments ajustés.

(en millions d'euros)	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Résultat net – Part du groupe	291	271
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	110	64
Pertes de valeur des goodwill	1	4
Autres produits/charges d'exploitation	5	5
Coûts de réalisation des synergies liés à l'acquisition de Majorel	36	-
Impôt sur les éléments ajustés*	-11	-1
RÉSULTAT NET AJUSTÉ – PART DU GROUPE	432	343

* Impôt lié aux charges déductibles ajustées (autres produits/charges d'exploitation et coûts de synergies liées à l'acquisition de Majorel) sur la base du taux d'impôt effectif de la période : 28,0% au 1^{er} semestre 2024 et 27,3% au 1^{er} semestre 2023.

Cash-flow net disponible : flux de trésorerie générés par l'activité - acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles nettes de cessions - prêts accordés nets des remboursements - décaissements relatifs aux actifs loués - intérêts financiers versés/reçus.

(en millions d'euros)	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023
Flux de trésorerie générés par l'activité	771	590
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles	-88	-112
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	2	1
Prêts accordés	-1	-3
Remboursement de prêts	1	0
Intérêts financiers versés/reçus	-73	-41
Décaissements relatifs aux actifs loués	-164	-126
CASH-FLOW NET DISPONIBLE	448	309

Endettement net ou dette nette : passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents de trésorerie.

(en millions d'euros)	30/06/2024	31/12/2023
Passifs non courants		
Obligations liées aux contrats de location	558	608
Passifs financiers	3 673	3 821
Instruments dérivés sur emprunts (nets)	10	7
Passifs courants		
Obligations liées aux contrats de location	221	228
Passifs financiers	995	779
Instruments dérivés sur emprunts (nets)	-2	-4
Trésorerie et équivalents de trésorerie	-996	-881
ENDETTEMENT NET OU DETTE NETTE	4 459	4 558

2.2 Activité du 1^{er} semestre

1. Evènements significatifs

Le 23 mai 2024, le Conseil d'administration de Teleperformance a décidé de procéder à l'annulation de 3 000 000 actions auto-détenues, représentant 4,7% du capital social conformément à l'autorisation donnée par l'Assemblée générale mixte du 13 avril 2023.

Les 3 000 000 actions annulées ont été achetées sur le marché dans le cadre du programme de rachat d'actions mis en œuvre le 13 avril 2023 sur décision du conseil d'administration le même jour.

2. Chiffre d'affaires consolidé du 1^{er} semestre 2024

Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2024 s'est élevé à 5 076 millions d'euros, soit une progression de 28,2 % à données publiées et de 1,7 % à données *pro forma* par rapport à la même période l'année dernière. La différence entre les deux indicateurs de croissance s'explique principalement par la consolidation de la société Majorel depuis le 1^{er} novembre 2023. L'effet de change est défavorable (- 35 millions d'euros), dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin, de la livre égyptienne et de la livre turque et ce en dépit de l'appréciation par rapport à l'euro du peso colombien. Retraité de l'effet lié au retraitement pour les pays en hyperinflation (Turquie et Argentine) de l'impact de la forte volatilité des changes, la croissance à données *pro forma* s'élève à 1,6 %.

La croissance *pro forma* du 1^{er} semestre est marquée, comme attendue, par un contexte macroéconomique toujours incertain et une base de comparaison défavorable. Elle est portée par un 2^{ème} trimestre en accélération par rapport au 1^{er} trimestre, conformément au plan de marche du groupe pour l'année 2024. Cette performance reflète, outre une base de comparaison plus favorable, le redressement progressif sur le 2^{ème} trimestre des volumes dans les activités core services & D.I.B.S.

Dans les activités core services & D.I.B.S., la croissance *pro forma* a été particulièrement soutenue en Inde (*offshore* pour le marché nord-américain), en Asie-Pacifique, et en Europe en ce qui concerne les activités des hubs multilingues. Le développement des solutions *offshore* a continué d'avoir cependant un impact déflationniste sur la croissance du chiffre

d'affaires du groupe, notamment dans la zone Amériques. Ces solutions représentent désormais 58 % du chiffre d'affaires des activités core services & D.I.B.S.

L'évolution par secteur est restée particulièrement contrastée. Les secteurs des services financiers et de l'automobile ont le plus contribué à la croissance. Les secteurs de la distribution et des technologies ont affiché des premiers signes de redressement. En revanche, les secteurs des télécommunications et des médias sociaux continuent de marquer le pas.

Les activités « services spécialisés » ont continué à enregistrer une progression rapide de leur chiffre d'affaires. Celle-ci a été portée par la croissance soutenue des activités d'interprétariat (LanguageLine Solutions aux Etats-Unis) et la poursuite du rebond post-Covid des activités de gestion des demandes de visa (TlScontact).

La croissance du chiffre d'affaires du groupe à données *pro forma* devrait continuer à accélérer au cours du 2nd semestre 2024 compte tenu d'une base de comparaison moins élevée et de nouveaux contrats signés sur la récente période.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En millions d'euros	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023	Variation (%)	
			À données publiées	À données pro forma**
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	4 340	3 297	+ 31,6 %	+ 0,1 %
Zone Amériques	2 085	1 935	+ 7,8 %	- 1,7 %
Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique	2 255	1 362	+ 65,5 %	+ 1,8 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	736	663	+ 11,1 %	+ 12,0 %
TOTAL	5 076	3 960	+ 28,2 %	+ 1,7 %

* Digital Integrated Business Services

** Base 2023 pro forma à taux de change constants intégrant l'activité de Majorel

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

Le chiffre d'affaires des activités core services & D.I.B.S. du 1^{er} semestre 2024 a atteint 4 340 millions d'euros. À données publiées, le chiffre d'affaires ressort en croissance de 31,6 %. À données *pro forma*, la croissance est quasi stable par rapport à l'an passé (+0,1 %). L'effet de change est défavorable, dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin, de la livre égyptienne et de la livre turque et ce en dépit de l'appréciation par rapport à l'euro du peso colombien.

La résilience des activités dans un environnement économique volatile reflète la diversité du portefeuille clients et des lignes de services de Teleperformance. Les secteurs de l'automobile et des services financiers sont les plus dynamiques ainsi que les activités de *back-office*.

○ **Zone Amériques**

Le chiffre d'affaires de la zone au 1^{er} semestre 2024 est ressorti à 2 085 millions d'euros, en croissance de 7,8 % à données publiées par rapport à l'an passé. À données *pro forma*, il est en retrait de 1,7 %. L'effet de change est légèrement négatif, la forte appréciation par rapport à l'euro du peso colombien ayant été en partie compensée par la dépréciation par rapport à l'euro du peso argentin et de la roupie indienne.

Le développement de solutions *offshore* très compétitives s'est poursuivi à un rythme rapide, notamment en Inde pour servir le marché nord-américain. Les activités en Inde ont bénéficié d'un arbitrage favorable avec les activités nearshore en Amérique latine devenues moins compétitives en raison du renforcement des devises locales par rapport au dollar US, notamment au Mexique et en Colombie. Le développement des activités *offshore* ont eu un effet déflationniste qui a pesé sur le chiffre d'affaires global de la zone.

En Amérique latine, les activités domestiques ont progressé à un rythme satisfaisant, notamment au 2^{ème} trimestre, dans la plupart des pays grâce à la montée en puissance de nouveaux contrats.

Les secteurs des services financiers et de l'automobile ont poursuivi tout au long du semestre leur progression à un rythme très soutenu grâce à la montée en puissance de nouveaux contrats significatifs. Cette dynamique a néanmoins été compensée par une moindre activité dans les secteurs des médias sociaux, de la logistique et de la santé.

○ **Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique**

Le chiffre d'affaires de la zone au 1^{er} semestre 2024 est ressorti à 2 255 millions d'euros, en progression de 65,5 % à données publiées par rapport à l'an passé et de 1,8 % à données *pro forma*. L'effet de change est défavorable, dû principalement à la dépréciation par rapport à l'euro de la livre turque et de la livre égyptienne.

L'Asie-Pacifique a enregistré la progression des activités la plus dynamique de la zone. Elle a notamment été soutenue par la montée en puissance rapide de contrats dans les secteurs des médias sociaux et du voyage.

Les activités multilingues, principales contributrices au chiffre d'affaires de la zone, notamment en Grèce et au Portugal, et servant principalement des grands leaders mondiaux dans leur secteur, ont enregistré une croissance satisfaisante, en légère accélération par rapport au 1^{er} trimestre. Sur l'ensemble du 1^{er} semestre, les secteurs de l'automobile, du voyage et de la distribution ont été les plus dynamiques et ont notamment porté le développement des activités en Grèce.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

Le chiffre d'affaires des activités « services spécialisés » a été particulièrement élevé : au 1^{er} semestre 2024, il a atteint 736 millions d'euros, en croissance de 12,0 % à données *pro forma* par rapport à la même période de l'exercice précédent et de 11,1 % à données publiées. Cette différence entre données *pro forma* et données publiées s'explique par un effet de change légèrement négatif lié à la dépréciation du naira nigérian par rapport à l'euro.

Les activités de LanguageLine Solutions, principal contributeur au chiffre d'affaires des activités « services spécialisés », ont continué d'enregistrer une croissance significative tout au long du semestre reflétant des gains de parts de marché dans son secteur en croissance rapide aux États-Unis. Cette excellente performance s'explique par la poursuite du développement des solutions d'interprétariat par vidéo et par téléphone ainsi que par le développement de plateformes digitales.

Les activités de TLScontact poursuivent leur développement rapide. Elles sont portées par le rebond post-Covid des activités de gestion des demandes de visa, bien qu'à un rythme moins élevé que l'an passé compte tenu de la base de comparaison.

3. Résultats des opérations au 1^{er} semestre 2024

L'EBITDA courant hors coûts de réalisation des synergies s'est élevé à 982 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 807 millions d'euros l'an passé.

L'EBITA courant hors coûts de réalisation des synergies a atteint 703 millions d'euros, soit un taux de marge de 13,9 % contre 577 millions d'euros à données publiées (taux de marge de 14,6 %) et à 692 millions d'euros à données *pro forma* (taux de marge de 13,8 %) au 1^{er} semestre 2023. La hausse de marge est de + 10 pbs *pro forma* et de + 20 pbs *pro forma* à taux de change constants (taux de marge de 13,7% *pro forma* à taux de change constants au 1^{er} semestre 2023).

Cette évolution s'explique principalement par :

- une marge des activités core services & DIBS de 11,0 % au 1^{er} semestre 2024 contre 11,6 % à données *pro forma* sur la même période l'an passé, résultant notamment d'un effet négatif de change sur la marge des activités *nearshore* en Amérique latine. Les premiers effets positifs sur la marge du plan de synergies de coûts liées à l'intégration de Majorel ont néanmoins été enregistrés sur le 1^{er} semestre 2024 ;
- une hausse de la marge des activités « services spécialisés », à 30,7 % au 1^{er} semestre 2024 contre 28,3 % sur la même période l'an passé.

RESULTAT DES OPÉRATIONS PAR ACTIVITÉ

EBITA COURANT***	1 ^{er} sem 2024	1 ^{er} sem 2023	
		<i>Pro forma</i> **	Publié
<i>En millions d'euros</i>			
CORE SERVICES & D.I.B.S.*	477	505	390
% CA	11,0 %	11,6 %	11,8 %
Zone Amériques	249	259	230
% CA	12,0 %	12,3 %	11,9 %
Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique	209	200	115
% CA	9,3 %	8,9 %	8,5 %
Holdings	19	46	45
SERVICES SPÉCIALISÉS	226	187	187
% CA	30,7 %	28,3 %	28,3 %
TOTAL EBITA courant***	703	692	577
% CA	13,9 %	13,8 %	14,6 %
TOTAL EBITA courant à taux de change constants***	703	686	-
% CA	13,9 %	13,7 %	-

* Digital Integrated Business Services

** Base 2023 *pro forma* intégrant l'activité de Majorel

*** Hors coûts de réalisation des synergies liées à l'acquisition de Majorel

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

L'EBITA courant des activités core services & D.I.B.S. s'est élevé à 477 millions d'euros, soit un taux de marge de 11,0%, au 1^{er} semestre 2024, contre 505 millions d'euros à données *pro forma* au 1^{er} semestre 2023, soit un taux de marge de 11,6%. L'évolution du taux de marge *pro forma* reflète des évolutions contrastées par zones : en baisse dans la zone Amériques, en raison notamment d'un effet de change négatif sur la marge des activités *offshore* en Amérique latine, et en hausse dans la zone EMEA, grâce notamment à l'impact positif des premiers effets du plan de synergies de coûts liés à l'intégration de la société Majorel.

La baisse du résultat des holdings au 1^{er} semestre par rapport à la même période l'an passé sur une base *pro forma* (19 millions d'euros contre 46 millions d'euros) s'explique par différents facteurs, tels que le coût d'intégration et d'alignement, et notamment des systèmes informatiques et digitaux, de la société Majorel dans l'organisation du groupe, ainsi que du renforcement des ressources centrales.

○ **Zone Amériques**

L'EBITA courant de la zone Amériques s'est élevé à 249 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 259 millions d'euros à données *pro forma* à la même période l'an passé. La rentabilité est en retrait sur une base *pro forma* avec un taux de marge de 12,0 %, contre 12,3 % l'an passé. L'effet de change négatif dans les activités *nearshore* en Amérique latine consécutif à l'appréciation des devises locales par rapport au dollar US, essentiellement au Mexique et en Colombie, explique principalement l'évolution du taux de marge de la zone, et ce malgré l'effet mix positif du développement soutenu et rentable des activités *offshore* en Inde.

○ **Zone Europe, MEA & Asie-Pacifique**

L'EBITA courant de la zone EMEA et Asie-Pacifique s'est élevé à 209 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 200 millions d'euros à données *pro forma* à la même période l'an passé. La rentabilité est en progression sur une base *pro forma* avec un taux de marge de 9,3 %, contre 8,9 % l'an passé. Les premiers effets du plan de synergies de coûts liées à l'intégration de la société Majorel, le dynamisme des activités en Asie-Pacifique et la bonne tenue des solutions de hubs multilingues en Europe expliquent pour l'essentiel ces bons résultats.

▪ **Les activités « services spécialisés »**

L'EBITA courant des activités « services spécialisés » s'est élevé à 226 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 187 millions d'euros à données *pro forma* à la même période l'an passé. La rentabilité est en progression sur une base *pro forma* avec un taux de marge de 30,7 %, contre 28,3 % l'an passé.

La marge opérationnelle de LanguageLine Solutions est comme attendu en bonne progression par rapport au 1^{er} semestre 2023 qui avait été marqué par un contexte de marché du travail tendu dans le domaine de l'interprétariat aux États-Unis et de forte demande des clients. Le modèle d'affaires de LanguageLine Solutions demeure solide. Il repose sur une croissance structurelle soutenue du marché, 100 % de ses interprètes en télétravail, des outils technologiques hors pair et une approche commerciale très dynamique.

TLScontact continue d'enregistrer une progression de sa marge opérationnelle grâce à la poursuite du redressement des volumes ainsi que du développement très dynamique des services annexes premium.

4. Autres éléments du résultat du 1^{er} semestre 2024

Le résultat opérationnel du groupe (EBIT) s'établit à 503 millions d'euros contre 446 millions d'euros sur la même période de l'année précédente.

L'EBIT tient compte, au 1^{er} semestre 2024, de l'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 110 millions d'euros (contre 64 millions d'euros au 1^{er} semestre 2023), de la charge comptable relative aux plans d'actions de performance pour un montant de 48 millions d'euros (contre 58 millions d'euros au 1^{er} semestre 2023), ainsi qu'une dépréciation des goodwill d'un montant de 1 million d'euros (contre 4 millions d'euros au 1^{er} semestre 2023).

Le résultat financier a fait ressortir une charge nette de 99 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 74 millions d'euros un an auparavant. La hausse des frais financiers résulte de l'augmentation de l'endettement net liée au financement de l'acquisition de Majorel en fin d'année 2023 et de l'impact de la hausse des taux sur la partie variable de l'endettement. Des gains de change ont néanmoins impacté positivement le résultat financier.

La charge d'impôt s'établit à 113 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du groupe est de 27,9% contre 27,0% l'année précédente (hors prise en compte des dépréciations de goodwill).

Le résultat net part du groupe atteint donc 291 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2024, contre 271 millions d'euros au 1^{er} semestre 2023.

2.3 Situation financière consolidée

2.3.1 Structure financière consolidée au 30 juin 2024

Capitaux à long terme

(en millions d'euros)	30/06/2024	31/12/2023
Capitaux propres	4 248	4 227
Dettes financières non courantes	4 231	4 429
Total net des capitaux non courants	8 479	8 656

Les dettes financières non courantes au 30 juin 2024 et 31 décembre 2023 incluent des obligations liées aux contrats de location pour respectivement 558 millions d'euros et 608 millions d'euros.

Le groupe dispose d'une *Revolving Credit Facility* (facilité de crédit) de 500 millions d'euros à échéance janvier 2028, avec possibilité d'extension jusqu'à janvier 2030. Cette ligne de crédit, souscrite au 1^{er} semestre 2023 et dont le taux d'intérêt est indexé sur des critères ESG, n'est soumise à aucun covenant financier.

Cette facilité de crédit était venue compléter celle d'un milliard d'euros qui avait été souscrite le 11 février 2021 et qui avait fait l'objet d'un avenant en février 2023 afin de repousser sa maturité de deux ans (soit une nouvelle échéance à février 2026, avec possibilité de prorogation jusqu'en février 2028).

Le solde disponible de ces deux lignes de crédit syndiqué multidevises (EUR, USD) est de 1 406 millions d'euros au 30 juin 2024 (dont un tirage de 100 millions de dollars réalisé sur la seule facilité de 1 milliard d'euros à échéance février 2026).

Capitaux à court terme

(en millions d'euros)	30/06/2024	31/12/2023
Dettes financières courantes	1 216	1 007
Trésorerie et équivalents de trésorerie	996	881
Excédent (déficit) de trésorerie sur les dettes financières courantes	-220	-126

Les dettes financières courantes au 30 juin 2024 et 31 décembre 2023 incluent des obligations liées aux contrats de location pour respectivement 221 millions d'euros et 228 millions d'euros.

L'endettement net, en incluant les instruments dérivés sur emprunts, s'élève à 4 459 millions d'euros au 30 juin 2024, dont 779 millions d'euros liés à la comptabilisation des contrats de location.

La structure financière du groupe demeure ainsi solide au regard du niveau des capitaux propres qui s'élèvent à 4 248 millions d'euros à fin juin 2024.

2.3.2 Flux de trésorerie consolidés du 1^{er} semestre 2024

Sources et montants des flux de trésorerie

(en millions d'euros)	1 ^{er} semestre 2024	1 ^{er} semestre 2023
Flux de trésorerie généré par l'activité opérationnelle avant variation du besoin en fonds de roulement	817	620
Variation du besoin en fonds de roulement	-46	-30
Flux de trésorerie d'exploitation	771	590
Investissements opérationnels (nets)	-86	-111
Prêts accordés/remboursés (nets)		-3
Décaissements liés aux regroupements d'entreprises	-6	
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement	-92	-114
Augmentation de capital et autocontrôle	-117	-51
Dividendes	-231	-227
Intérêts financiers versés	-73	-41
Décaissements relatifs aux actifs loués	-164	-126
Variation nette des dettes financières	42	-77
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-543	-522
Variation de trésorerie	136	-46

La marge brute d'autofinancement s'est établie à 817 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2024. En prenant en compte les décaissements liés aux actifs loués (164 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2024 contre 126 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2023), celle-ci se monte à 653 millions d'euros, contre 494 millions d'euros l'année précédente.

La variation du besoin en fonds de roulement est plus défavorable ce semestre, à -46 millions d'euros (contre -30 millions au 1^{er} semestre 2023), ce qui s'explique principalement par le décalage d'encaissements de créances clients sur le second semestre 2024.

Les investissements opérationnels nets s'élèvent à 86 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2024 (contre 111 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2023), soit 1,7% du chiffre d'affaires (contre 2,8% du chiffre d'affaires au 1^{er} semestre 2023).

Le montant des intérêts financiers décaissés est de 73 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 41 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2023, reflétant à la fois le financement des acquisitions ainsi que l'augmentation des taux d'intérêt.

Il en résulte un cash-flow disponible de 448 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024, contre 309 millions d'euros sur la même période l'année précédente.

Le rachat des participations d'actionnaires minoritaires sur une entité Majorel en Arabie Saoudite représente un investissement de 8 millions d'euros qui s'est traduit par un décaissement de 6 millions d'euros au 1^{er} semestre 2024.

Les dividendes versés et les rachats de titres d'autocontrôle effectués sur la période correspondent à des décaissements respectifs de 231 millions d'euros et 117 millions d'euros.

Enfin, après prise en compte :

- de la diminution nette des obligations liées aux contrats de location de 45 millions d'euros sur le 1^{er} semestre 2024,

- du solde restant à verser au 2nd semestre 2024 au titre de l'opération de rachat de participations ne conférant pas le contrôle sur une entité Majorel en Arabie Saoudite pour 2 millions d'euros,
- et de l'impact des autres éléments sans effet sur la trésorerie à hauteur de 38 millions d'euros (principalement liés aux intérêts courus non échus sur les deux emprunts obligataires souscrits pour un total de 1,4 milliard d'euros en novembre 2023 pour l'acquisition de Majorel),

l'endettement net du groupe s'élève à 4 459 millions d'euros au 30 juin 2024, contre 4 558 millions d'euros au 31 décembre 2023.

2.4 Périmètre de consolidation

Il n'y a pas eu de modification du périmètre de consolidation au cours du 1^{er} semestre de l'exercice 2024.

2.5 Évènements post-clôture

Néant.

2.6 Tendances et perspectives

1. Risques et incertitudes

Le groupe fait face à un ensemble de risques qui sont décrits dans le document d'enregistrement universel du 31 décembre 2023 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 2024.

2. Perspectives

Fort d'un 1^{er} semestre bien engagé, le groupe confirme ses objectifs financiers annuels :

- croissance *pro forma* du chiffre d'affaires* comprise entre + 2 % et + 4 % ;
- hausse du taux de marge de l'EBITA courant comprise entre + 10 pbs et + 20 pbs sur une base *pro forma* et hors coûts de réalisation des synergies liées à l'acquisition de Majorel.

Le groupe vise une progression soutenue de son cash-flow net disponible et un ratio d'endettement net sur EBITDA < 2. Le groupe entend poursuivre sa stratégie de retour aux actionnaires à travers la finalisation du programme de rachat d'actions annoncé en 2023 (environ 80 millions d'euros restants), tout en se désendettant.

La croissance de l'activité devrait afficher une dynamique plus favorable au 2nd semestre 2024 compte tenu d'une base de comparaison moins élevée et de nouveaux contrats signés sur la récente période. Par ailleurs, la génération de synergies de coûts devrait être accrue au 2nd semestre.

* Sur une base *pro forma* en 2023 incluant les activités de Majorel sur 12 mois

3. Attestation du responsable du rapport financier semestriel

« J'atteste, à ma connaissance, que les comptes semestriels consolidés résumés pour le semestre écoulé de l'exercice 2024 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 2024. »

Paris, le 30 juillet 2024

Daniel Julien

Président - Directeur général

4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2024

Période du 1^{er} janvier 2024 au 30 juin 2024

Aux actionnaires de la société Teleperformance SE,

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, relatifs à la période du 1^{er} janvier 2024 au 30 juin 2024, 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.

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.

Neuilly-sur-Seine et Paris-La Défense, le 30 juillet 2024

Les commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers

Deloitte & Associés

Edouard Demarcq

Patrick E. Suissa

Associé

Associé





Teleperformance SE


Société européenne
au capital de **151 847 057,5** euros
301 292 702 RCS Paris
21-25 rue Balzac - 75008 Paris - France
Tél. : +33 (0) 1 53 83 59 00

 /TeleperformanceGlobal

 @Teleperformance

 /teleperformance

 teleperformance.com/en-us/

 /company/verification/

 @teleperformance_group/