



# ***RAPPORT FINANCIER SEMESTRIEL 2014***

AU 30 JUIN 2014



***Teleperformance***

Transforming Passion into Excellence

# **RAPPORT FINANCIER 1<sup>er</sup> SEMESTRE 2014**

1. Comptes semestriels consolidés résumés
2. Rapport semestriel d'activité
3. Déclaration du responsable du rapport financier
4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle 2014

# 1. Comptes semestriels consolidés résumés

## A. État résumé de la situation financière

(en millions d'euros)

| <b>ACTIF</b>                                     | <i>Notes</i> | <i>30.06.2014</i> | <i>31.12.2013</i> |
|--|--------------|-------------------|-------------------|
| <b>Actifs non courants</b>                       |              |                   |                   |
| Goodwill   | F3.1         | 681               | 674               |
| Autres immobilisations incorporelles             |              | 77                | 78                |
| Immobilisations corporelles                      |              | 305               | 287               |
| Actifs financiers                                |              | 35                | 33                |
| Impôts différés                                  |              | 36                | 31                |
| <b>Total actifs non courants</b>                 |              | <b>1 134</b>      | <b>1 103</b>      |
| <b>Actifs courants</b>                           |              |                   |                   |
| Actifs impôts exigibles                          |              | 43                | 38                |
| Clients  | F3.2         | 515               | 498               |
| Autres actifs courants                           | F3.2         | 106               | 73                |
| Autres actifs financiers                         |              | 21                | 15                |
| Trésorerie et équivalents                        | F3.4         | 177               | 164               |
| <b>Total actifs courants</b>                     |              | <b>862</b>        | <b>788</b>        |
| <b>Total actif</b>                               |              | <b>1 996</b>      | <b>1 891</b>      |
| <b>PASSIF</b>                                    |              |                   |                   |
| <b>Capitaux propres</b>                          |              |                   |                   |
| Capital  |              | 143               | 143               |
| Prime d'émission                                 |              | 575               | 576               |
| Ecart de conversion                              |              | -43               | -65               |
| Autres réserves groupe                           |              | 759               | 738               |
| <b>Total part du groupe</b>                      |              | <b>1 434</b>      | <b>1 392</b>      |
| Participations ne conférant pas le contrôle      |              | 4                 | 4                 |
| <b>Total capitaux propres</b>                    | E            | <b>1 438</b>      | <b>1 396</b>      |
| <b>Passifs non courants</b>                      |              |                   |                   |
| Provisions                                       | F3.3         | 9                 | 9                 |
| Passifs financiers                               | F3.4         | 18                | 21                |
| Impôts différés                                  |              | 38                | 37                |
| <b>Total passifs non courants</b>                |              | <b>65</b>         | <b>67</b>         |
| <b>Passifs courants</b>                          |              |                   |                   |
| Provisions                                       | F3.3         | 12                | 14                |
| Dettes d'impôts                                  |              | 31                | 23                |
| Fournisseurs                                     | F3.5         | 97                | 87                |
| Autres passifs courants                          | F3.5         | 261               | 249               |
| Autres passifs financiers                        | F3.4         | 92                | 56                |
| <b>Total passifs courants</b>                    |              | <b>493</b>        | <b>429</b>        |
| <b>Total des passifs et des capitaux propres</b> |              | <b>1 996</b>      | <b>1 891</b>      |

## B. État résumé du résultat

(en millions d'euros)

|  | Notes       | 1er sem<br>2014 | 1er sem<br>2013 |
|--|-------------|-----------------|-----------------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>  |             | <b>1 245</b>    | <b>1 196</b>    |
| Autres produits de l'activité  | F4.1        | 3               | 5               |
| Charges de personnel   |             | -868            | -849            |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions                     | F4.2        | -3              | -4              |
| Charges externes   |             | -226            | -201            |
| Impôts et taxes  |             | -6              | -7              |
| Dotations aux amortissements   |             | -50             | -49             |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions                   |             | -4              | -4              |
| Perte de valeur des goodwill   |             | 0               | -3              |
| Autres produits d'exploitation   |             | 2               | 2               |
| Autres charges d'exploitation  |             | -4              | -3              |
| <b>Résultat opérationnel</b>   |             | <b>89</b>       | <b>83</b>       |
| Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie                  | F4.3        | 1               | 1               |
| Coût de l'endettement financier brut                                   | F4.3        | -6              | -5              |
| <b>Coût de l'endettement financier net</b>                             | <b>F4.3</b> | <b>-5</b>       | <b>-4</b>       |
| Autres produits financiers   | F4.3        | 15              | 11              |
| Autres charges financières   | F4.3        | -15             | -11             |
| <b>Résultat financier</b>  |             | <b>-5</b>       | <b>-4</b>       |
| <b>Résultat avant impôt</b>  |             | <b>84</b>       | <b>79</b>       |
| Charge d'impôt   | F4.4        | -27             | -26             |
| <b>Résultat net après impôt</b>  |             | <b>57</b>       | <b>53</b>       |
| <b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>                       |             | <b>57</b>       | <b>53</b>       |
| Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle |             | 0               | 0               |
| <b>Résultat de base par action (en €)</b>                              | <b>F4.5</b> | <b>1,00</b>     | <b>0,96</b>     |
| <b>Résultat dilué par action (en €)</b>                                | <b>F4.5</b> | <b>1,00</b>     | <b>0,94</b>     |

## C. État du résultat global

(en millions d'euros)

|   | <i>1er sem</i><br>2014 | <i>1er sem</i><br>2013 |
|---|------------------------|------------------------|
| <b>Résultat</b>                                       | <b>57</b>              | <b>53</b>              |
| <b>Recyclables en résultat</b>                        |                        |                        |
| Ecart de conversion                                   | 22                     | -20                    |
| Gains (pertes) nets sur couvertures de change (brut)  | 5                      | -8                     |
| Gains (pertes) nets sur couvertures de change (impôt) | -2                     | 3                      |
| <b>Autres éléments du résultat global</b>             | <b>25</b>              | <b>-25</b>             |
| <b>Total produits et charges comptabilisées</b>       | <b>82</b>              | <b>28</b>              |
| dont groupe   | 82                     | 28                     |
| dont participations ne conférant pas le contrôle      | 0                      | 0                      |

## D. État résumé des flux de trésorerie

(en millions d'euros)

1er sem 2014 1er sem 2013

### Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| Résultat part du groupe                                | 57         | 53         |
| Résultat participations ne conférant pas le contrôle   | 0          | 0          |
| Charges d'impôts comptabilisées                        | 27         | 26         |
| Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés | 54         | 54         |
| Pertes de valeurs des goodwill                         | 0          | 3          |
| Dotations (reprises) nettes aux provisions             | 1          | -2         |
| Charges liées aux paiements fondés sur des actions     | 3          | 4          |
| Pertes et gains latents sur instruments financiers     | -5         | 3          |
| Impôt décaissé   | -29        | -39        |
| <b>Marge brute d'autofinancement</b>                   | <b>108</b> | <b>102</b> |
| Créances clients                                       | -13        | -6         |
| Fournisseurs   | 8          | -12        |
| Autres   | -12        | -15        |
| <b>Variation du besoin en fonds de roulement</b>       | <b>-17</b> | <b>-33</b> |
| <b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>       | <b>91</b>  | <b>69</b>  |

### Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| Acquisition d'immobilisations inc.et corporelles   | -77        | -57        |
| Cession d'immobilisations inc.et corporelles       | 1          | 1          |
| Remboursements de prêts                            | 1          | 1          |
| <b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b> | <b>-75</b> | <b>-55</b> |

### Flux de trésorerie liés aux opérations de financement

|  |            |            |
|--|------------|------------|
| Acquisition/cession de titres d'autocontrôle                 | -1         | 1          |
| Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées  | -7         | -11        |
| Dividendes versés aux actionnaires de la société mère        | -46        |            |
| Augmentation des dettes financières                          | 127        | 6          |
| Remboursement des dettes financières                         | -84        | -24        |
| <b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b> | <b>-11</b> | <b>-28</b> |
| <b>Variation de trésorerie</b>                               | <b>5</b>   | <b>-14</b> |
| <i>incidence des variations de change</i>                    | 4          | 3          |
| <b>Trésorerie à l'ouverture</b>                              | <b>160</b> | <b>160</b> |
| <b>Trésorerie à la clôture</b>                               | <b>169</b> | <b>149</b> |

## E. Variation des capitaux propres consolidés (en millions d'euros)

|  | Part du groupe |                  |                     |                     |                         |   |                                 |                                    | Total        |
|--|----------------|------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|---|---------------------------------|------------------------------------|--------------|
|  | Capital social | Prime d'émission | Ecart de conversion | Réserves & résultat | Juste valeur couverture | Gains & pertes actuariels sur avantage de personnel | Capitaux propres part du groupe | Part. ne conférant pas le contrôle |              |
| <b>31/12/2012</b>  | <b>142</b>     | <b>556</b>       | <b>17</b>           | <b>661</b>          | <b>1</b>                | <b>0</b>  | <b>1 377</b>                    | <b>6</b>                           | <b>1 383</b> |
| Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger |                |                  | -20                 |                     |                         |   | -20                             |                                    | -20          |
| Résultat   |                |                  |                     | 53                  |                         |   | 53                              |                                    | 53           |
| Pertes nets sur les couvertures de flux de trésorerie                        |                |                  |                     |                     | -5                      |   | -5                              |                                    | -5           |
| <b>Total des produits et charges comptabilisés</b>                           | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>-20</b>          | <b>53</b>           | <b>-5</b>               | <b>0</b>  | <b>28</b>                       | <b>0</b>                           | <b>28</b>    |
| Augmentation de capital  | 1              | 20               |                     |                     |                         |   | 21                              |                                    | 21           |
| Engagement rachat de minoritaires  |                |                  |                     | -7                  |                         |   | -7                              | -3                                 | -10          |
| Juste valeur actions gratuites   |                |                  |                     | 4                   |                         |   | 4                               |                                    | 4            |
| Titres d'autocontrôle  |                |                  |                     | 1                   |                         |   | 1                               |                                    | 1            |
| Dividendes (0,68 € par action)*  |                |                  |                     | -38                 |                         |   | -38                             |                                    | -38          |
| <b>30/06/2013</b>  | <b>143</b>     | <b>576</b>       | <b>-3</b>           | <b>674</b>          | <b>-4</b>               | <b>0</b>  | <b>1 386</b>                    | <b>3</b>                           | <b>1 389</b> |
| <b>31/12/2013</b>  | <b>143</b>     | <b>576</b>       | <b>-65</b>          | <b>740</b>          | <b>-2</b>               | <b>0</b>  | <b>1 392</b>                    | <b>4</b>                           | <b>1 396</b> |
| Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger |                |                  | 22                  |                     |                         |   | 22                              |                                    | 22           |
| Résultat   |                |                  |                     | 57                  |                         |   | 57                              |                                    | 57           |
| Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie                         |                |                  |                     |                     | 3                       |   | 3                               |                                    | 3            |
| <b>Total des produits et charges comptabilisés</b>                           | <b>0</b>       | <b>0</b>         | <b>22</b>           | <b>57</b>           | <b>3</b>                | <b>0</b>  | <b>82</b>                       | <b>0</b>                           | <b>82</b>    |
| Réduction de capital   |                | -1               |                     |                     |                         |   | -1                              |                                    | -1           |
| Opérations sur minoritaires  |                |                  |                     | 4                   |                         |   | 4                               |                                    | 4            |
| Juste valeur actions gratuites   |                |                  |                     | 3                   |                         |   | 3                               |                                    | 3            |
| Dividendes (0,80 € par action)   |                |                  |                     | -46                 |                         |   | -46                             |                                    | -46          |
| <b>30/06/2014</b>  | <b>143</b>     | <b>575</b>       | <b>-43</b>          | <b>758</b>          | <b>1</b>                | <b>0</b>  | <b>1 434</b>                    | <b>4</b>                           | <b>1 438</b> |

\* L'AG du 28 mai 2013 a fixé le dividende relatif à l'exercice 2012 à 37,6 millions d'euros dont 21,2 millions d'euros ont été versés sous forme d'actions de la société le 21 juin 2013 et le solde décaissé le 3 juillet 2013.

## F. Notes annexes aux états financiers consolidés

|  |    |
|--|----|
| F1. PRINCIPES ET METHODES COMPTABLES.....        | 7  |
| F2. VARIATIONS DE PERIMETRE.....                 | 9  |
| F3. NOTES SUR LE BILAN .....                     | 9  |
| F4. NOTES SUR LE COMPTE DE RÉSULTAT .....        | 15 |
| F5. INFORMATION SECTORIELLE.....                 | 18 |
| F6. INFORMATION RELATIVE AUX PARTIES LIÉES ..... | 18 |
| F7. ENGAGEMENTS HORS BILAN .....                 | 18 |
| F8. ÉVÈNEMENTS POST CLÔTURE .....                | 18 |

## F1. PRINCIPES ET METHODES COMPTABLES

### 1. Entité présentant les états financiers

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

Les états financiers résumés consolidés intermédiaires de la société pour les six mois écoulés au 30 juin 2014 comprennent la société et ses filiales (l'ensemble désigné comme « le groupe »).

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2013 sont disponibles au siège de la société (21/25 rue Balzac 75008 Paris) ou sur son site ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)).

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

### 2. Déclaration de conformité

Les états financiers consolidés au 30 juin 2014 ont été préparés conformément à la norme IAS 34 « information financière intermédiaire » et présentés conformément à la norme IAS 1 révisée. 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 2013, présentés dans le document de référence 2013

D.14-0102, déposé auprès de l'AMF le 28 février 2014.

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

Les états financiers consolidés au 30 juin 2014 ont été arrêtés par le conseil d'administration du 28 juillet 2014.

### 3. Nouvelles normes

Les normes, amendements et interprétations suivants :

- Normes sur la consolidation IFRS 10, IFRS 11, IFRS 12 ;
- Amendements consécutifs à IFRS 10, 11, 12 sur IAS 27 et IAS 28 ;
- Amendements à IAS 32 sur la compensation des actifs et passifs financiers ;
- Amendements à IAS 36 sur les informations à fournir sur la valeur recouvrable des actifs non financiers ;
- Amendements à IAS 39 sur la novation des dérivés et maintien de la comptabilité de couverture ;

n'ont pas eu d'impact significatif sur les états financiers consolidés du groupe.

Le groupe n'a pas opté pour une application anticipée d'IFRIC 21 applicable par anticipation et qui sera d'application obligatoire au 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Le groupe n'attend pas d'impact significatif sur les états financiers du fait de son adoption.

### 4. Principes et méthodes de consolidation

A l'exception de l'application des nouvelles normes, amendements et interprétations listés supra, les méthodes comptables appliquées par le groupe dans les états financiers consolidés intermédiaires sont identiques à celles utilisées dans les états financiers consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2013.

### 5. Estimations

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

- les durées d'amortissement des immobilisations,
- les dépréciations des créances douteuses,

- les dépréciations des immobilisations incorporelles et goodwill,
- l'évaluation des provisions et des engagements de retraite,
- l'évaluation des dettes financières relatives aux engagements de rachat des participations minoritaires,
- l'évaluation des charges liées aux paiements fondés sur les actions,
- les provisions pour risques, notamment les provisions pour litiges,
- les provisions pour restructuration,
- l'évaluation des actifs incorporels dans le cadre des regroupements d'entreprise,
- les impôts différés.

Ces estimations sont établies en fonction des informations disponibles lors de l'établissement des états financiers 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.

## 6. Détermination de la juste valeur

La juste valeur est le prix qui serait reçu pour la vente d'un actif ou payé pour le transfert d'un passif lors d'une transaction normale entre des intervenants du marché à la date d'évaluation. Trois niveaux de hiérarchie sont établis pour classer les données utilisées pour déterminer la juste valeur :

- Niveau 1 : cours auxquels l'entité peut avoir accès à la date d'évaluation, sur des marchés actifs, pour des actifs ou passifs identiques.
- Niveau 2 : données autres que le cours visé au niveau 1 qui sont observables pour un actif ou un passif concerné, soit directement (à savoir des prix) ou indirectement (à savoir des données dérivées de prix).
- Niveau 3 : données non observables concernant un actif ou un passif.

## 7. Gestion du risque financier

Courant janvier 2014, le groupe a renégocié les conditions financières de la ligne de crédit syndiqué de 300 millions d'euros mise en place en juin 2012. Ainsi l'échéance initialement prévue à juin 2017 a été étendue à février 2019.

## 8. Information sectorielle

Les secteurs peuvent être regroupés dès lors qu'ils présentent des caractéristiques économiques similaires.

L'activité du groupe s'articule autour des trois grandes zones de management suivantes :

- La zone anglophone et Asie Pacifique, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Canada, États-Unis, Grande-Bretagne, Afrique du Sud, Chine, Indonésie, Inde, Philippines, Singapour et Jamaïque.
- La zone ibérico-LATAM, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, République Dominicaine, Salvador, Mexique, Espagne et Portugal.
- La zone Europe continentale & MEA, qui regroupe les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone Europe Middle East & Africa, à l'exception de la Grande-Bretagne, de l'Espagne et du Portugal et à laquelle les sous-groupes TLS et GN Research ont été rattachés.

Les prestations entre secteurs géographiques sont minimales et réalisées à des conditions de marché.

## F2. VARIATIONS DE PERIMETRE

Le groupe n'a pas réalisé d'acquisitions ou de cessions significatives au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2014.

## F3. NOTES SUR LE BILAN

### 1. Goodwill

Il n'y a pas eu de modifications des UGT ou groupes d'UGT au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2014.

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.

Le groupe a notamment porté une attention toute particulière aux deux groupes d'UGT « Europe Centrale » et Argentine qui s'étaient révélés sensibles lors des travaux de test de dépréciation au 31 décembre 2013.

Ces travaux n'ont pas conduit à la constatation d'une dépréciation de goodwill sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014.

### 2. Clients et autres actifs courants

|   | 30/06/14   |           | 31/12/13   |            |
|---|------------|-----------|------------|------------|
|   | brut       | Dépréc.   | net        | net        |
| Créances clients et comptes rattachés   | 522        | -7        | 515        | 498        |
| Autres créances                         | 27         | -1        | 26         | 19         |
| Etat, impôts et taxes                   | 33         |           | 33         | 25         |
| Avances et créances sur immobilisations | 5          |           | 5          | 3          |
| Charges constatées d'avance             | 42         |           | 42         | 26         |
| <b>Total</b>                            | <b>629</b> | <b>-8</b> | <b>621</b> | <b>571</b> |

#### Affacturation :

Le groupe et certaines de ses filiales ont mis en place des contrats d'affacturation qui répondent aux critères de déconsolidation. Ces contrats portent sur un montant de 15,8 millions d'euros au 30 juin 2014 (21,8 millions d'euros au 31 décembre 2013).

### 3. Provisions

|                                    | 31/12/2013 | Dotations | Reprises<br>utilisées | non<br>utilisées | Écart de<br>conversion | Autres    | 30/06/2014 |
|------------------------------------|------------|-----------|-----------------------|------------------|------------------------|-----------|------------|
| <b>Non courant</b>                 |            |           |                       |                  |                        |           |            |
| Provisions engagements de retraite | 8          |           |                       |                  |                        |           | 8          |
| Provisions pour charges - autres   | 1          |           |                       |                  |                        |           | 1          |
| <b>Total</b>                       | <b>9</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>              | <b>0</b>         | <b>0</b>               | <b>0</b>  | <b>9</b>   |
| <b>Courant</b>                     |            |           |                       |                  |                        |           |            |
| Provisions pour risques            | 12         | 3         | -1                    | -1               | -1                     | -1        | 11         |
| Provisions pour charges - autres   | 2          |           | -1                    |                  |                        |           | 1          |
| <b>Total</b>                       | <b>14</b>  | <b>3</b>  | <b>-2</b>             | <b>-1</b>        | <b>-1</b>              | <b>-1</b> | <b>12</b>  |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>23</b>  | <b>3</b>  | <b>-2</b>             | <b>-1</b>        | <b>-1</b>              | <b>-1</b> | <b>21</b>  |

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

#### 4. Endettement financier net

Répartition courant/non courant :

|   | 30/06/2014 | courant    | non courant | 31/12/2013 | courant     | non courant |
|---|------------|------------|-------------|------------|-------------|-------------|
| Emprunt auprès des établissements de crédit | 78         | 77         | 1           | 34         | 32          | 2           |
| Concours bancaires                          | 8          | 8          | 0           | 4          | 4           | 0           |
| Dettes de crédit bail                       | 2          | 1          | 1           | 2          | 1           | 1           |
| Autres emprunts et dettes financières       | 8          | 6          | 2           | 13         | 12          | 1           |
| Dettes auprès des actionnaires minoritaires | 14         |            | 14          | 24         | 7           | 17          |
| <b>Total des dettes</b>                     | <b>110</b> | <b>92</b>  | <b>18</b>   | <b>77</b>  | <b>56</b>   | <b>21</b>   |
| Valeurs mobilières de placement             | 50         | 50         |             | 59         | 59          |             |
| Disponibilités                              | 127        | 127        |             | 105        | 105         |             |
| <b>Total des disponibilités</b>             | <b>177</b> | <b>177</b> | <b>0</b>    | <b>164</b> | <b>164</b>  | <b>0</b>    |
| <b>Endettement net</b>                      | <b>-67</b> | <b>-85</b> | <b>18</b>   | <b>-87</b> | <b>-108</b> | <b>21</b>   |

Les dettes auprès des actionnaires minoritaires correspondent à l'estimation du prix restant à payer sur les acquisitions des intérêts minoritaires réalisées par le groupe sur 2013.

La ligne de crédit syndiqué multidevises (€, US\$) de 300 millions d'euros dont dispose le groupe est tirée à hauteur de 65 millions d'euros au 30 juin 2014.

Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie :

|                                 | 30/06/2014 | 31/12/2013 |
|---------------------------------|------------|------------|
| Concours bancaires              | -8         | -4         |
| Valeurs mobilières de placement | 50         | 59         |
| Disponibilités                  | 127        | 105        |
| <b>Trésorerie nette</b>         | <b>169</b> | <b>160</b> |

Le groupe a respecté tous les ratios financiers (« covenants ») qui s'appliquaient à certains de ses emprunts au 30 juin 2014.

#### Dividendes :

La société Teleperformance a procédé au paiement d'un dividende de 45,8 millions d'euros au cours du mois de juin 2014.

### 5. Fournisseurs et autres passifs courants

|                              | 30/06/14   | 31/12/13   |
|------------------------------|------------|------------|
| Fournisseurs                 | 97         | 87         |
| Dettes liées au personnel    | 102        | 101        |
| Etat impôts et taxes         | 47         | 49         |
| Charges à payer              | 93         | 74         |
| Autres dettes d'exploitation | 19         | 25         |
| <b>Total</b>                 | <b>358</b> | <b>336</b> |

### 6. Instruments financiers

#### Opérations de couverture de change

Les ventes et les charges d'exploitation des filiales du groupe sont principalement libellées dans la devise de leur pays. Cependant, le groupe est notamment exposé au risque de change sur les ventes de certaines filiales qui sont libellées dans une monnaie autre que leur monnaie fonctionnelle.

Afin de couvrir ces risques de change, des couvertures sont mises en place, qui portent principalement sur les devises suivantes :

- le dollar US et le peso mexicain ;
- le dollar australien, le dollar canadien, le peso philippin et le dollar US.

Le groupe couvre ses opérations commerciales hautement probables et libellées en monnaie étrangère sur un horizon principalement de 12 mois. Pour cela, le groupe a recours à des contrats de change à terme et des options de change plain vanilla.

Par ailleurs, suite à l'extension en 2010 du cash pooling à des pays en dehors de la zone euro (notamment les Etats-Unis et le Mexique) des couvertures de change sont mises en place pour couvrir le risque de parité entre les différentes devises gérées au sein du cash pooling.

Enfin, certains prêts entre Teleperformance SA et ses filiales font également l'objet de couvertures de change.

Les principaux instruments financiers dérivés en cours au 30 juin 2014 sont les suivants :

| Instruments financiers dérivés<br>(en milliers)     | Montant notionnel en<br>devises | Montant notionnel<br>en € au 30/06/2014 | Juste valeur en<br>€ au<br>30/06/2014 | Capitaux<br>propres | Résultat |
|---|---------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------|----------|
| <b>Couverture de change budgétaire USD/MXN 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Put & call USD - options                            | 25 500                          | 18 668                                  | 295                                   | 57                  | 238      |
| Ventes à terme USD                                  | 56 500                          | 41 362                                  | 1 031                                 | 25                  | 1 006    |
| Ventes options USD *                                | 13 500                          | 9 883                                   | 293                                   | 0                   | 293      |
| <b>Couverture de change budgétaire USD/PHP 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Put & call PHP - options                            | 1 700 000                       | 28 499                                  | 93                                    | 132                 | -39      |
| Achats à terme PHP                                  | 2 725 000                       | 45 682                                  | 481                                   | 201                 | 280      |
| Ventes options PHP*                                 | 850 000                         | 14 249                                  | 196                                   |                     | 196      |
| <b>Couverture de change budgétaire USD/PHP 2015</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Put & call PHP - options                            | 1 850 000                       | 31 013                                  | 635                                   | 590                 | 45       |
| Achats à terme PHP                                  | 4 600 000                       | 77 114                                  | 869                                   | 552                 | 317      |
| Ventes options PHP*                                 | 1 600 000                       | 26 822                                  | 161                                   |                     | 161      |
| Achats options PHP*                                 | 1 350 000                       | 22 631                                  | -14                                   |                     | -14      |
| <b>Couverture de change budgétaire COP/EUR 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Ventes à terme €                                    | 24 500                          | 24 500                                  | 765                                   | 480                 | 285      |
| <b>Couverture de change budgétaire COP/USD 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Ventes à terme USD                                  | 17 000                          | 12 445                                  | 627                                   | 359                 | 268      |
| <b>Couverture de change budgétaire INR/USD 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Put & call INR - options                            | 70 000                          | 852                                     | 115                                   | 87                  | 28       |
| Achats à terme INR                                  | 717 000                         | 8 723                                   | 934                                   | 497                 | 437      |
| Ventes put INR*                                     | 190 000                         | 2 311                                   | 29                                    |                     | 29       |
| <b>Couverture de change budgétaire AUD/USD 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Put & call AUD - options                            | 6 000                           | 4 127                                   | -55                                   | -25                 | -30      |
| Vente à terme AUD                                   | 8 500                           | 5 846                                   | -72                                   | 1                   | -73      |
| Ventes options AUD *                                | 5 000                           | 3 439                                   |                                       |                     |          |
| <b>Couverture de change budgétaire AUD/USD 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Put & call AUD - options                            | 7 500                           | 5 158                                   | -39                                   |                     | -39      |
| Vente à terme AUD                                   | 26 000                          | 17 882                                  | -543                                  | -275                | -268     |
| Achat à terme AUD                                   | 2 000                           | 1 376                                   | -2                                    |                     | -2       |
| Vente options AUD*                                  | 7 500                           | 5 158                                   | 43                                    |                     | 43       |
| Achat options AUD*                                  | 4 000                           | 2 751                                   | -3                                    |                     | -3       |
| <b>Couverture de change budgétaire PHP/USD 2014</b> |                                 |   |                                       |                     |          |
| Achat à terme PHP                                   | 951 450                         | 15 950                                  | -193                                  |                     | -193     |
| <b>Couverture Prêt intragroupe</b>                  |                                 |   |                                       |                     |          |
| - en BRL  | 9 838                           | 3 279                                   | -200                                  |                     | -200     |
| - en GBP  | 22 260                          | 27 756                                  | -493                                  |                     | -493     |
| <b>Couverture cash pooling</b>                      |                                 |   |                                       |                     |          |
| - en MXN  | 1 130 000                       | 63 799                                  | 2 061                                 |                     | 2 061    |
| - en USD  | 111 500                         | 81 625                                  | 710                                   |                     | 710      |

\* non éligibles à la comptabilité de couverture

Au 30 juin 2014, la juste valeur des instruments financiers dérivés se monte à 7,7 M€ dont 9,5 M€ sont présentés au bilan en « autres actifs financiers » courants et 1,6 M€ sont présentés en « autres passifs financiers » courants.

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.

### Valeur comptable et juste valeur des actifs et passifs financiers par catégorie

Les tableaux suivants indiquent la valeur comptable des actifs et passifs financiers ainsi que leur juste valeur selon leur niveau de hiérarchie :

|   | Catégorie comptable                        |                    |                   |                                   | Juste valeur |       |       |       | Total |  |
|---|--|--------------------|-------------------|-----------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|--|
|   | Intruments financiers à la JV par résultat | Intruments dérivés | Prêts et créances | Passifs financiers au coût amorti | Total        | Niv 1 | Niv 2 | Niv 3 |       |  |
| <b>30/06/2014</b>                           |  |                    |                   |                                   |              |       |       |       |       |  |
| <b>Intruments financiers Actifs</b>         |  |                    |                   |                                   |              |       |       |       |       |  |
| I - Actifs financiers à la juste valeur     | 50   | 10                 | 0                 | 0                                 | 60           | 50    | 10    | 0     | 60    |  |
| Couverture de change/prêt/cash pooling      |  | 10                 |                   |                                   | 10           |       | 10    |       | 10    |  |
| Valeurs mobilières de placement             | 50   |                    |                   |                                   | 50           | 50    |       |       | 50    |  |
| II - Actifs financiers au coût amorti       | 0  | 0                  | 795               | 0                                 | 795          | 127   | 668   | 0     | 795   |  |
| Prêts                                       |  |                    | 11                |                                   | 11           |       | 11    |       | 11    |  |
| Depôts et cautionnements                    |  |                    | 36                |                                   | 36           |       | 36    |       | 36    |  |
| Clients                                     |  |                    | 515               |                                   | 515          |       | 515   |       | 515   |  |
| Autres actifs                               |  |                    | 106               |                                   | 106          |       | 106   |       | 106   |  |
| Disponibilités                              |  |                    | 127               |                                   | 127          | 127   |       |       | 127   |  |
| <b>Intruments financiers Passifs</b>        |  |                    |                   |                                   |              |       |       |       |       |  |
| I - Passifs financiers à la juste valeur    | 0  | 2                  | 0                 | 0                                 | 2            | 0     | 2     | 0     | 2     |  |
| Couverture de change/prêt/cash pooling      |  | 2                  |                   |                                   | 2            |       | 2     |       | 2     |  |
| II - Passifs financiers au coût amorti      | 0  | 0                  | 8                 | 446                               | 454          |       |       |       | 454   |  |
| Emprunt auprès des établissements de crédit |  |                    |                   | 78                                | 78           |       | 78    |       | 78    |  |
| Dettes de crédit-bail                       |  |                    |                   | 2                                 | 2            |       | 2     |       | 2     |  |
| Autres emprunts et dettes financières       |  |                    |                   | 8                                 | 8            |       | 8     |       | 8     |  |
| Concours bancaires                          |  |                    | 8                 |                                   | 8            | 8     |       |       | 8     |  |
| Fournisseurs                                |  |                    |                   | 97                                | 97           |       | 97    |       | 97    |  |
| Autres passifs                              |  |                    |                   | 261                               | 261          |       | 261   |       | 261   |  |

|   | Catégorie comptable                        |                     |                   |                                   | Juste valeur |       |       |       |       |  |
|---|--|---------------------|-------------------|-----------------------------------|--------------|-------|-------|-------|-------|--|
|   | Intruments financiers à la JV par résultat | Instruments dérivés | Prêts et créances | Passifs financiers au coût amorti | Total        | Niv 1 | Niv 2 | Niv 3 | Total |  |
| <b>31/12/2013</b>                           |  |                     |                   |                                   |              |       |       |       |       |  |
| <b>Instruments financiers Actifs</b>        |  |                     |                   |                                   |              |       |       |       |       |  |
| I - Actifs financiers à la juste valeur     | 59   | 5                   | 0                 | 0                                 | 64           | 59    | 5     | 0     | 64    |  |
| Couverture de change/prêt/cash pooling      |  | 5                   |                   |                                   | 5            |       | 5     |       | 5     |  |
| Valeurs mobilières de placement             | 59   |                     |                   |                                   | 59           | 59    |       |       | 59    |  |
| II - Actifs financiers au coût amorti       | 0  | 0                   | 720               | 0                                 | 720          | 105   | 615   | 0     | 720   |  |
| Prêts                                       |  |                     | 11                |                                   | 11           |       | 11    |       | 11    |  |
| Depôts et cautionnements                    |  |                     | 33                |                                   | 33           |       | 33    |       | 33    |  |
| Clients                                     |  |                     | 498               |                                   | 498          |       | 498   |       | 498   |  |
| Autres actifs                               |  |                     | 73                |                                   | 73           |       | 73    |       | 73    |  |
| Disponibilités                              |  |                     | 105               |                                   | 105          | 105   |       |       | 105   |  |
| <b>Instruments financiers Passifs</b>       |  |                     |                   |                                   |              |       |       |       |       |  |
| I - Passifs financiers à la juste valeur    | 0  | 6                   | 0                 | 0                                 | 6            | 0     | 6     | 0     | 6     |  |
| Couverture de change/prêt/cash pooling      |  | 6                   |                   |                                   | 6            |       | 6     |       | 6     |  |
| II - Passifs financiers au coût amorti      | 0  | 0                   | 4                 | 379                               | 383          |       |       |       | 383   |  |
| Emprunt auprès des établissements de crédit |  |                     |                   | 34                                | 34           |       | 34    |       | 34    |  |
| Dettes de crédit-bail                       |  |                     |                   | 2                                 | 2            |       | 2     |       | 2     |  |
| Autres emprunts et dettes financières       |  |                     |                   | 7                                 | 7            |       | 7     |       | 7     |  |
| Concours bancaires                          |  |                     | 4                 |                                   | 4            | 4     |       |       | 4     |  |
| Fournisseurs                                |  |                     |                   | 87                                | 87           |       | 87    |       | 87    |  |
| Autres passifs                              |  |                     |                   | 249                               | 249          |       | 249   |       | 249   |  |

Il n'y a pas eu de transferts entre les différents niveaux de juste valeur pour les actifs et passifs qui sont évalués selon cette méthode.

Les dettes auprès des actionnaires minoritaires qui s'élèvent à 13,5 millions d'euros au 30 juin 2014 (23,8 millions d'euros au 31 décembre 2013) sont évaluées en appliquant la formule prévue au contrat.

## F4. NOTES SUR LE COMPTE DE RÉSULTAT

### 1. Autres produits de l'activité

Les autres produits de l'activité sont principalement constitués de subventions qui s'élèvent à 3,2 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014 contre 5,0 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2013. Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) entré en vigueur en France en 2013 a été comptabilisé en subventions et ce pour 1,6 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014.

### 2. Actions de performance

#### Assemblée Générale 2013

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 30 mai 2013 portant sur un montant maximum de 2% du capital de la société à la date de l'assemblée générale, les conseils d'administration des 30 juillet 2013 et 25 février 2014 ont attribué gratuitement un total de 862 500 actions de performance à des salariés du groupe. Le conseil du 30 juillet 2013 a par ailleurs, autorisé la mise en place d'un plan d'intéressement à long terme au profit de ses dirigeants, résultant en l'attribution gratuite de 300 000 actions de performance et qui présente les mêmes caractéristiques que le plan évoqué ci-dessus. Les caractéristiques des deux plans sont les suivantes :

|   | <b>Plan 30/07/13</b>        | <b>Plan 25/02/14</b>        |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| Date du conseil ayant attribué les actions                          | 30/07/2013                  | 25/02/2014                  |
| Période d'acquisition des droits                                    | 31/07/2013 au<br>30/07/2016 | 26/02/2014 au<br>25/02/2017 |
| Date d'octroi   | 02/08/2013                  | 25/02/2014                  |
| Nombre d'actions attribuées*  | 1 140 000                   | 22 500                      |
| Nombre d'actions annulées/réattribuées                              | -48 000                     |                             |
| Nombre d'actions en circulation au 30/06/2014                       | 1 092 000                   | 22 500                      |
| Juste valeur d'une action attribuée gratuitement à la date d'octroi | 33,37 €                     | 40,80 €                     |
| <i>*dont mandataires sociaux</i>                                    | 300 000                     | 0                           |

L'attribution gratuite de ces actions est conditionnée à la présence des bénéficiaires à la fin de la période d'acquisition des droits ainsi qu'à la réalisation de certains critères de performance portant sur les exercices 2013 à 2015. Les hypothèses retenues au 30 juin 2014 quant à la réalisation des critères de performance sont identiques à celles retenues au 31 décembre 2013.

La charge relative à ces plans et enregistrée au titre du 1<sup>er</sup> semestre 2014 s'élève à 2,9 millions d'euros.

#### Assemblée Générale 2011

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 31 mai 2011 portant sur un montant maximum de 2 % du capital de la société à la date de l'assemblée générale, les conseils d'administration des 27 juillet 2011, 30 novembre 2011, 29 mai 2012 et 30 juillet 2012 ont attribué gratuitement un total de 1 131 500

actions de performance à des salariés et mandataires sociaux du groupe dont 2 000 restent en circulation au 30 juin 2014.

La charge relative à ce plan et enregistrée au titre du 1<sup>er</sup> semestre 2014 est nulle (4 M€ au 1<sup>er</sup> semestre 2013).

### Actions d'auto-détention

Le groupe détient, au 30 juin 2014, 87 961 actions propres dont 31 500 acquises dans le cadre du contrat de liquidité et 56 461 acquises pour servir les plans d'actions de performance pour un montant respectif de 1,4 millions d'euros et 0,9 millions d'euros. Ces montants sont imputés sur les capitaux propres.

## 3. Résultat financier

|   | 1 <sup>er</sup> sem 2014 | 1 <sup>er</sup> sem 2013 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Produits de trésorerie et équivalents                 | 1                        | 1                        |
| Autres intérêts financiers                            | -6                       | -5                       |
| Coût de l'endettement brut                            | -6                       | -5                       |
| Différences de change                                 | 1                        | 2                        |
| Variations de la juste valeur des instruments dérivés | -1                       | -1                       |
| Autres  |                          | -1                       |
| Résultat financier                                    | -5                       | -4                       |

## 4. Charge d'impôts

Elle s'élève à 26,3 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014 contre 25,8 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2013, ce qui représente un taux effectif d'impôt de 31,4 % contre 32,6 % respectivement et reflète le taux attendu sur l'exercice 2014.

## 5. Résultat par action

Le résultat de base par action est calculé en divisant le résultat de l'exercice attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice, déduction faite des actions auto détenues.

Le résultat dilué par action est calculé en divisant le résultat de l'exercice attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice ajusté des effets de toutes actions ordinaires potentielles dilutives.

|  | 1er sem 2014 | 1er sem 2013 |
|--|--------------|--------------|
| <b>Résultat net, part du groupe</b>  | <b>57</b>    | <b>53</b>    |
| Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net par action       | 57 136 312   | 55 385 636   |
| Effet dilutif des actions gratuites  | 1 967        | 1 061 223    |
| Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net dilué par action | 57 138 279   | 56 446 859   |
| Résultat de base par action (en €)   | 1,00         | 0,96         |
| Résultat dilué par action (en €)   | 1,00         | 0,94         |

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

|  | 1er sem 2014      | 1er sem 2013      |
|--|-------------------|-------------------|
| Actions ordinaires émises au 1er janvier | 57 260 190        | 56 598 048        |
| Actions auto détenues                    | -65 378           | -1 212 412        |
| Actions annulées                         | -58 500           | 0                 |
| <b>Total</b>                             | <b>57 136 312</b> | <b>55 385 636</b> |

## F5. INFORMATION SECTORIELLE

L'information sectorielle est présentée ci-après :

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

| <b>1er semestre 2014</b>                           | <i>Anglophone<br/>APAC</i> | <i>Ibérico-<br/>LATAM</i> | <i>Europe<br/>cont.&amp; MEA</i> | <i>Holdings</i> | <i>Total</i> |
|--|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>                          | <b>495</b>                 | <b>367</b>                | <b>383</b>                       | <b>0</b>        | <b>1 245</b> |
| <b>Résultat opérationnel</b>                       | <b>43</b>                  | <b>34</b>                 | <b>4</b>                         | <b>8</b>        | <b>89</b>    |
| Investissements                                    | 24                         | 21                        | 32                               | 0               | 77           |
| Amortissements des actifs corporels et incorporels | 21                         | 19                        | 14                               | 0               | 54           |

  

| <b>1er semestre 2013</b>                           | <i>Anglophone<br/>APAC</i> | <i>Ibérico-<br/>LATAM</i> | <i>Europe<br/>cont.&amp; MEA</i> | <i>Holdings</i> | <i>Total</i> |
|--|----------------------------|---------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>                          | <b>455</b>                 | <b>394</b>                | <b>347</b>                       | <b>0</b>        | <b>1 196</b> |
| <b>Résultat opérationnel</b>                       | <b>38</b>                  | <b>38</b>                 | <b>0</b>                         | <b>7</b>        | <b>83</b>    |
| Investissements                                    | 17                         | 27                        | 13                               | 0               | 57           |
| Amortissements des actifs corporels et incorporels | 22                         | 20                        | 12                               | 0               | 54           |
| Perte de valeur des goodwill                       |                            | 3                         |                                  |                 | 3            |

## F6. INFORMATION RELATIVE AUX PARTIES LIÉES

Il n'a pas été identifié de transactions entre les parties liées qui soient significative.

## F7. ENGAGEMENTS HORS BILAN

Le conseil d'administration dans sa réunion du 25 novembre 2013 a autorisé Teleperformance SA à octroyer en faveur de Barclays Bank PLC une garantie de la bonne exécution des obligations de sa filiale TP Portugal, dans le cadre d'un contrat commercial. Cette garantie a été signée en 2014 et restera en vigueur pour la durée du contrat.

## F8. ÉVÈNEMENTS POST CLÔTURE

Le 9 juillet 2014, Teleperformance a annoncé la signature d'un accord en vue d'acquérir toutes les actions d'Aegis USA Inc., acteur majeur des services clients aux Etats-Unis, aux Philippines et au Costa Rica.

Cette activité réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 400 millions de dollars et compte plus de 19 000 collaborateurs dans seize centres répartis sur les trois pays.

Le montant de la transaction est de 610 millions de dollars payables à la finalisation de l'opération, qui reste soumise aux approbations réglementaires et aux conditions suspensives habituelles de réalisation d'une telle opération. L'opération devrait être finalisée au cours du troisième trimestre 2014.

## G. Devises étrangères

| <i>Principales devises</i> | <i>Pays</i>     | <i>30/06/2014</i>  |                         | <i>30/06/2013</i>  |                         |
|----------------------------|-----------------|--------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|
|                            |                 | <i>cours moyen</i> | <i>cours de clôture</i> | <i>cours moyen</i> | <i>cours de clôture</i> |
| Livre sterling             | Grande-Bretagne | 0,821              | 0,802                   | 0,851              | 0,857                   |
| Real brésilien             | Brésil          | 3,150              | 3,000                   | 2,668              | 2,890                   |
| Dollar US                  | États-Unis      | 1,371              | 1,366                   | 1,313              | 1,308                   |
| Dollar canadien            | Canada          | 1,504              | 1,459                   | 1,334              | 1,371                   |
| Peso mexicain              | Mexique         | 17,980             | 17,712                  | 16,502             | 17,041                  |
| Peso colombien             | Colombie        | 2,686              | 2,572                   | 2,399              | 2,498                   |

## 2. Rapport semestriel d'activité

### A. Les résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2014 du groupe

#### A.1 Activité du semestre écoulé

Au 1<sup>er</sup> semestre 2014, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'est élevé à 1 245,0 millions d'euros, soit une progression à données publiées de + 4,1 %. À périmètre et taux de change constants, la progression s'établit à + 10,3 %.

L'évolution des devises a généré un impact négatif de 67,8 millions d'euros essentiellement lié à la dépréciation par rapport à l'euro du real brésilien, du dollar US, ainsi que du peso argentin et colombien.

Le chiffre d'affaires par zone géographique a évolué comme suit :

| en millions d'euros            | 2014           | 2013           | variation          |                                  |
|--------------------------------|----------------|----------------|--------------------|----------------------------------|
|                                |                |                | à données publiées | à devises et périmètre constants |
| <b>1<sup>ER</sup> SEMESTRE</b> |                |                |                    |                                  |
| Anglophone & Asie-Pacifique    | 494,6          | 454,8          | + 8,8 %            | + 13,7 %                         |
| Ibérico-LATAM                  | 367,5          | 394,4          | (6,8) %            | + 3,9 %                          |
| Europe continentale & MEA      | 382,9          | 346,9          | + 10,4 %           | + 12,8 %                         |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>1 245,0</b> | <b>1 196,1</b> | <b>+ 4,1 %</b>     | <b>+ 10,3 %</b>                  |

L'activité du 1<sup>er</sup> semestre 2014 est principalement marquée par la forte hausse de l'activité de la zone anglophone & Asie-Pacifique, tout particulièrement aux États-Unis et en Europe continentale & MEA qui bénéficie de la montée en puissance rapide des activités de la filiale TLSContact, spécialisée dans la gestion des demandes de visas.

Au 1<sup>er</sup> semestre 2014, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 39,7 % du chiffre d'affaires du Groupe, la zone ibérico-LATAM 29,5 %, et l'Europe continentale & MEA 30,8 %.

#### ▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé au 1<sup>er</sup> semestre 2014 de + 8,8 % à données publiées et de + 13,7 % à périmètre et taux de change constants, et au 2<sup>ème</sup> trimestre 2014 de + 11,3 % à données publiées et de + 17,6 % à périmètre et taux de change constants par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Aux États-Unis, la croissance s'accélère. Elle est notamment portée par les nombreux succès commerciaux remportés depuis l'année dernière, notamment dans les secteurs de la santé, de la banque et de l'assurance ainsi que dans la distribution.

Au Royaume-Uni, l'activité progresse à un rythme soutenu grâce à la poursuite de la diversification de l'activité dans des secteurs clefs (secteur public et distribution).

La région Asie-Pacifique continue d'enregistrer un développement rapide de ses activités, notamment en Chine où Teleperformance a su développer des relations de partenariat privilégiées avec des multinationales nord-américaines implantées dans le pays.

### ▪ Zone ibérico-LATAM

Au 1<sup>er</sup> semestre 2014, les activités du Groupe sur la zone ont progressé à un rythme satisfaisant, + 3,9 % à données comparables, et ce malgré une base de comparaison élevée l'année dernière. À données publiées, le chiffre d'affaires est en retrait de 6,8 %. Le semestre a, en effet, été marqué par un environnement de change défavorable avec notamment une baisse contre l'euro de plus de 15 % du real brésilien et de près de 40 % du peso argentin par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2014, le chiffre d'affaires a progressé de + 2,8 % à périmètre et taux de change constants. A données publiées, il est en recul de - 7,2 % en raison des effets de change défavorables.

Le Mexique et le Portugal sont les pays les plus dynamiques. L'activité en Argentine reste confrontée à un environnement économique dégradé. Le ralentissement de la croissance de l'activité au Brésil amorcé au dernier trimestre de l'année dernière s'est poursuivi.

### ▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé au cours du 1<sup>er</sup> semestre de + 12,8 % à périmètre et taux de change constants et de + 10,4 % à données publiées, et au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre de + 13,5 % à périmètre et taux de change constants et de + 11,4 % à données publiées.

Cette bonne performance s'explique par la poursuite d'une bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux, notamment aux Pays-Bas, en Russie et dans la région sud de l'Europe (Grèce, Turquie), par la confirmation du retour à la croissance dans plusieurs pays, en Italie notamment, et par la montée en puissance rapide sur le semestre des activités de la filiale TLScontact, spécialisée dans la gestion des demandes de visas. La contribution de TLScontact a en effet plus que doublé au 1<sup>er</sup> semestre 2014 par rapport à la même période de l'année dernière.

L'accélération de la croissance dans la région au 2<sup>ème</sup> trimestre 2014 par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 résulte pour l'essentiel du démarrage d'un important contrat signé fin 2013 avec le service britannique des visas et de l'immigration (UKVI) couvrant les régions Euro-Med et Afrique.

## A.2 Résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2014

L'EBITA courant atteint 100,2 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2014 contre 95,9 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de + 4,5 %. L'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires progresse pour s'élever à 8,1 % contre 8,0 % au 1<sup>er</sup> semestre 2013.

### EBITA COURANT PAR ZONE - HORS HOLDINGS

| <i>en millions d'euros</i>  | S1 2014      | S1 2013       |
|-----------------------------|--------------|---------------|
| Anglophone & Asie-Pacifique | 46,6         | 39,8          |
| <b>% CA</b>                 | <b>9,4 %</b> | <b>8,8 %</b>  |
| Ibérico-LATAM               | 36,6         | 44,6          |
| <b>% CA</b>                 | <b>9,8 %</b> | <b>11,3 %</b> |
| Europe continentale & MEA   | 3,9          | 0,4           |
| <b>% CA</b>                 | <b>1,0 %</b> | <b>0,1 %</b>  |
| Total - Holdings inclus     | 100,2        | 95,9          |
| <b>% CA</b>                 | <b>8,1 %</b> | <b>8,0 %</b>  |

La **zone anglophone & Asie-Pacifique** voit son taux de marge EBITA progresser pour atteindre 9,4 % au 1<sup>er</sup> semestre contre 8,8 % sur la même période de l'exercice précédent. Cette amélioration s'explique par la forte croissance du volume d'activité et un effet de change de transaction favorable, principalement lié à un peso philippin par rapport au dollar US plus faible qu'au 1<sup>er</sup> semestre 2013.

La **zone ibérico-LATAM** enregistre un recul de l'EBITA à 36,6 millions d'euros contre 44,6 millions d'euros l'année dernière, lié pour l'essentiel à un environnement de change défavorable avec la dépréciation du real brésilien et du peso colombien et mexicain. Bien qu'en recul pour des raisons de mix géographique au sein de la région, le taux de marge reste élevé à 9,8 %.

Avec un EBITA de 3,9 millions d'euros, soit un taux de marge de 1,0 %, la **zone Europe continentale & MEA** conforte sur ce semestre son retour à l'équilibre atteint au 1<sup>er</sup> semestre de l'année dernière. Le Groupe a bénéficié d'une accélération de la croissance de ses activités dans un certain nombre de pays en Europe du Sud et du Nord et du développement rapide des activités de TLScontact.

Le résultat opérationnel publié (EBIT) s'établit à 88,9 millions d'euros contre 83,0 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, soit une progression de + 7,1 %.

Il intègre, au 1<sup>er</sup> semestre 2014, une charge d'amortissement des actifs incorporels qui s'élève à 4,1 millions d'euros ainsi que les charges non-récurrentes suivantes :

- charge comptable relative aux plans d'actions de performance mis en place en 2013 pour un montant de 2,9 millions d'euros ;
- autres charges non récurrentes pour 4,4 millions d'euros comprenant notamment 1,8 million d'euros liés aux coûts d'acquisition de Aegis USA Inc.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 5,1 millions d'euros contre 4,1 millions l'année dernière.

La charge d'impôt s'établit à 26,3 millions d'euros. Le taux d'imposition moyen du Groupe ressort à 31,4 % contre 32,6 % l'année précédente.

La part revenant aux minoritaires dans le résultat s'élève à 0,4 million d'euros contre 0,1 million d'euros l'année dernière.

Le résultat net à 57,0 millions d'euros progresse de + 7,3 % par rapport à l'année précédente (53,1 millions d'euros).  
Le résultat net dilué par action s'élève à 1,00 euro, en hausse de + 6,4 % par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2013.

## B. Trésorerie et capitaux

### B.1 Structure financière consolidée au 30 juin 2014

#### Capitaux à long terme

| <i>(en millions d'€)</i>                   | 30/06/2014   | 31/12/2013   |
|--|--------------|--------------|
| Capitaux propres                           | 1 438        | 1 396        |
| Dettes financières non courantes           | 18           | 21           |
| <b>Total net des capitaux non courants</b> | <b>1 456</b> | <b>1 417</b> |

#### Capitaux à court terme

| <i>(en millions d'€)</i>   | 30/06/2014 | 31/12/2013 |
|--|------------|------------|
| Dettes financières courantes   | 92         | 56         |
| Trésorerie et équivalents de trésorerie                                  | 177        | 164        |
| <b>Excédent (déficit) de trésorerie nette sur les dettes financières</b> | <b>85</b>  | <b>108</b> |

#### Source et montant des flux de trésorerie

| <i>(en millions d'€)</i>  | 30/06/2014   | 30/06/2013   |
|---|--------------|--------------|
| Flux de trésorerie généré par l'activité opérationnelle avant variation du besoin en fonds de roulement | 107,9        | 101,7        |
| Variation du besoin en fonds de roulement   | -17,3        | -33,1        |
| <b>Flux de trésorerie d'exploitation</b>  | <b>90,6</b>  | <b>68,6</b>  |
| Investissements   | -77,2        | -57,2        |
| Désinvestissements (au prix de cession)   | 1,9          | 1,8          |
| <b>Flux de trésorerie lié aux opérations d'investissement</b>   | <b>-75,3</b> | <b>-55,4</b> |
| Augmentation de capital et autocontrôle   | -1,0         | 0,6          |
| Changement de parts d'intérêts dans les sociétés contrôlées   | -7,0         | -11,2        |
| Dividendes  | -45,7        |              |
| Variation nette des dettes financières  | 42,6         | -17,3        |
| <b>Flux de trésorerie lié aux opérations de financement</b>   | <b>-11,1</b> | <b>-27,9</b> |
| <b>Variation de la trésorerie</b>   | <b>4,2</b>   | <b>-14,7</b> |

La structure financière du groupe au 30 juin 2014 est solide :

- Les capitaux propres atteignent 1 438 millions d'euros dont 1 434 millions en part du groupe. Ils financent intégralement les actifs non courants du groupe, qui s'élèvent à 1 134 millions d'euros.
- La situation positive de trésorerie nette du groupe se monte à 67 millions d'euros.

Elle est constituée de disponibilités à hauteur de 177 millions et de dettes financières pour 110 millions d'euros dont 92 millions d'euros sont à court terme.

## B.2 Flux de trésorerie

La capacité d'autofinancement s'établit pour le 1<sup>er</sup> semestre 2014 à 108 millions d'euros contre 102 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2013.

Sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014, le groupe a décaissé 29 millions d'euros d'impôts contre 39 millions l'année précédente.

Le besoin en fonds de roulement augmente de 17 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014 contre une augmentation de 33 millions sur le 1<sup>er</sup> semestre 2013.

Il en résulte une trésorerie nette générée par l'activité de 91 millions d'euros contre 69 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2013.

Les investissements corporels et incorporels nets sur le 1<sup>er</sup> semestre 2014 s'élèvent à 76 millions d'euros (6,1 % du chiffre d'affaires) contre 56 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2013 (4,7 % du chiffre d'affaires). Hormis les investissements significatifs réalisés par notre filiale TLScontakt dans le cadre du gain du client UKVI, le taux d'investissement sur le premier semestre 2014 serait identique à celui de 2013.

Le groupe a décaissé, au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2014, 7 millions d'euros au titre des compléments de prix résultant des acquisitions de participation minoritaires réalisées en 2013 et pour lesquelles 11 millions d'euros avaient déjà été décaissés au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2013.

Au titre de son financement, le groupe bénéficie d'une ligne de crédit syndiqué de 300 millions d'euros dont 235 millions d'euros n'étaient pas utilisés au 30 juin 2014.

## C. Parties liées

Il n'a pas été identifié de transactions entre les parties liées qui soient significative.

## D. Evénements post-clôture

Le 9 juillet 2014, Teleperformance a annoncé la signature d'un accord en vue d'acquérir toutes les actions d'Aegis USA Inc., acteur majeur des services clients aux Etats-Unis, aux Philippines et au Costa Rica.

Cette activité réalise un chiffre d'affaires annuel d'environ 400 millions de dollars et compte plus de 19 000 collaborateurs dans seize centres répartis sur les trois pays.

Le montant de la transaction est de 610 millions de dollars payables à la finalisation de l'opération, qui reste soumise aux approbations réglementaires et aux conditions suspensives habituelles de réalisation d'une telle opération. L'opération devrait être finalisée au cours du troisième trimestre 2014.

## E. Tendances et perspectives

### E.1 Risques et incertitudes

Le groupe fait face à tout un ensemble de risques qui sont décrits dans le document de référence du 31 décembre 2013 visé par l'AMF.

La direction du groupe n'anticipe pas de modification notable de ces risques et incertitudes ou de nouveaux éléments de risques et incertitudes sur le second semestre 2014.

## E.2 Perspectives

Compte tenu des bonnes performances enregistrées au 1er semestre 2014, Teleperformance révisé à la hausse son objectif annuel de croissance d'activité et anticipe dorénavant une progression de son chiffre d'affaires, à devises et périmètre constants, supérieure à 7 %.

Par ailleurs, compte tenu de la consolidation d'Aegis USA Inc. attendue au 3ème trimestre 2014 sous réserve des approbations réglementaires concernant l'acquisition, et sur la base des performances atteintes par Teleperformance au 1er semestre 2014, le Groupe révisé également en hausse son objectif annuel d'amélioration de la marge d'EBITA courant qui devrait être à présent supérieure à 9,7 %.

### *3. Attestation du rapport financier semestriel*

«J'atteste, à ma connaissance, que les comptes consolidés résumés pour le semestre écoulé 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 pendant 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. »

Paris, le 28 juillet 2014

Paulo César Salles Vasques  
Directeur général

## ***4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2014***

Période du 1er janvier 2014 au 30 juin 2014

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 S.A., relatifs à la période du 1<sup>er</sup> janvier 2014 au 30 juin 2014, 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.

Paris La Défense, le 28 juillet 2014

Neuilly-sur-Seine, le 28 juillet 2014

KPMG Audit IS

Deloitte & Associés

Eric Junières  
*Associé*

Philippe Battisti  
*Associé*



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

POUR PLUS D'INFORMATION:

[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

RESTONS EN CONTACT:

 /teleperformanceglobal

 @teleperformance

 /teleperformance

 [blog.teleperformance.com](http://blog.teleperformance.com)

 /company/teleperformance

 [investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)