

Une performance durable —

Quels sont les points essentiels à retenir des résultats financiers de l'année 2020 ?

L'année écoulée a permis à Teleperformance d'établir de nouveaux records de croissance, démontrant la résilience et l'agilité du groupe, face à une crise sanitaire mondiale inédite. Notre chiffre d'affaires approchant les 6 milliards d'euros et notre croissance organique de près de +12 % sur l'année témoignent de l'atteinte de nos objectifs et des défis remportés pour surmonter la crise de la Covid-19.

Cette performance nous permet non seulement de partager la valeur créée avec nos parties prenantes, mais aussi de réinvestir et ainsi préparer le développement futur du groupe. Nous maintenons nos objectifs financiers 2022, reflet de notre confiance dans l'avenir pour répondre efficacement à l'évolution permanente des besoins de nos clients et des aspirations de nos collaborateurs. Nous visons notamment un chiffre d'affaires de 7 milliards d'euros, incluant des acquisitions dans les services à forte valeur ajoutée, et un taux de marge d'EBITA de 14,5 % en 2022.

Comment assurer une performance durable ?

En 2021, nous nous attacherons à poursuivre notre stratégie de croissance et de progrès pour toutes nos parties prenantes. Grâce à l'accélération de notre transformation et au rythme soutenu de notre développement commercial, nous devrions continuer de développer rapidement nos activités, accroître nos marges, créer des emplois et améliorer encore notre engagement de responsabilité sociétale. En effet, performances financière et extra-financière sont étroitement liées et c'est la raison pour laquelle nous avons défini de nouveaux objectifs sociaux et environnementaux ambitieux cette année.



« En 2021, nous nous attacherons à poursuivre notre stratégie de croissance et de progrès pour toutes nos parties prenantes. »

OLIVIER RIGAUDY

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
ET DIRECTEUR FINANCIER
DU GROUPE

ENJEUX MATÉRIELS

Performance économique



INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE 2020

5,7 Md€
Chiffre d'affaires

11,6 %
Croissance organique

12,8 %
EBITA courant

254 M€
d'investissements

Nos résultats

2020 a été une année record en terme de croissance malgré la crise de la Covid-19. Teleperformance s'attache à répartir la valeur qu'il crée pour toutes ses parties prenantes.

Partage de la valeur ajoutée par flux financiers

Chiffre d'affaires 2020 :
5 732 millions €

Collaborateurs :
Charges de personnel
3 846 millions €

États :
Impôts sur les sociétés
143 millions €

Fournisseurs :
Charges externes
(télécom, frais d'entretien, etc.)
735 millions €

Loyers
211 millions €

Capacité d'investissement

Cash flow généré par l'activité avant impôts
956 millions €

Impôts et taxes décaissés
179 millions €

Investissements opérationnels
254 millions €

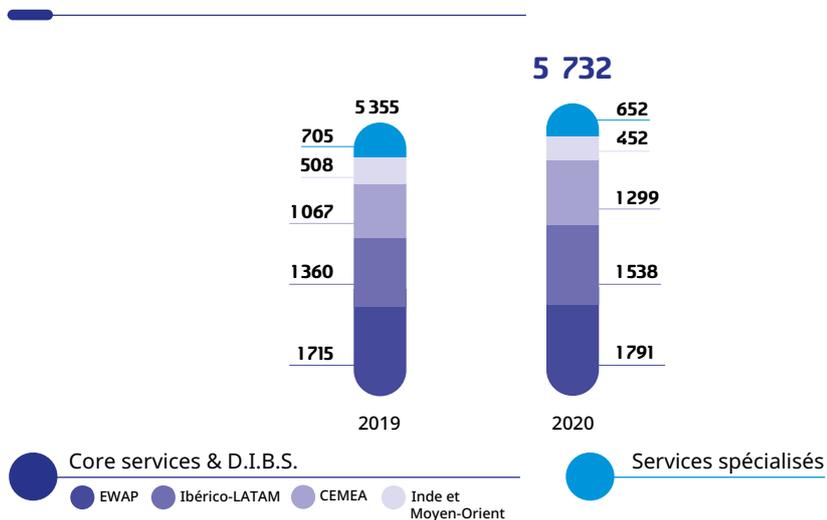
Frais financiers
37 millions €

Dividendes versés aux actionnaires
141 millions €

Désendettement
346 millions €

UNE PERFORMANCE DURABLE

Répartition du chiffre d'affaires par activité et zone géographique en 2020 vs 2019 (M€)



Cash-flow net disponible (M€)

