

Teleperformance - Activité 2009

Chiffre d'affaires 2009 :

- + 3,5 % - à données publiées
- - 1,1 % - à devises et périmètre constants

PARIS, LE 4 FÉVRIER 2010 – Teleperformance communique aujourd'hui le chiffre d'affaires consolidé du 4^{ème} trimestre et de l'ensemble de l'année 2009.

CHIFFRE D'AFFAIRES

| en millions d'euros | 2009 | 2008 | variation à devises et périmètre constants | variation à données publiées |
|----------------------------|---------|---------|--|------------------------------------|
| Chiffre d'affaires 12 mois | 1 847,7 | 1 784,7 | -1,1 % | + 3,5 % |
| Chiffre d'affaires T4 | 475,5 | 519,3 | -7,5 % | - 8,4 % |

- Le **chiffre d'affaires** consolidé de l'exercice **2009** s'élève à **1 847,7 millions d'euros**, en croissance de **3,5%** à **données publiées** par rapport au chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2008 (1 784,7 millions d'euros).
À périmètre et taux de change constants, l'activité de l'exercice 2009 est en retrait de **1,1%**.
- **Au 4^{ème} trimestre**, le **chiffre d'affaires** consolidé s'établit à **475,5 millions d'euros**, contre 519,3 millions d'euros au 4^{ème} trimestre de l'année précédente, soit une baisse de **8,4%** à **données publiées**.
À périmètre et taux de change constants, la **croissance organique** du 4^{ème} trimestre 2009 affiche une baisse de **7,5 %**.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

| en millions d'euros | 2009 | 2008 | Croissance | |
|----------------------------------|----------------|----------------|--|--|
| | | | variation à devises et périmètre constants en % | variation à données publiées en % |
| AU 31 DÉCEMBRE | | | | |
| Europe | 923,6 | 977,2 | -4,3 | -5,5 |
| NAFTA* | 782,7 | 706,4 | -3,5 | +10,8 |
| Autres | 141,4 | 101,1 | +48,8 | +39,9 |
| TOTAL | 1 847,7 | 1 784,7 | -1,1 | +3,5 |
| 4^{EME} TRIMESTRE | | | | |
| Europe | 245,8 | 288,1 | -13,7 | -14,7 |
| NAFTA* | 179,6 | 192,9 | -6,0 | -6,9 |
| Autres | 50,1 | 38,3 | +30,5 | +30,9 |
| TOTAL | 475,5 | 519,3 | -7,5 | -8,4 |
| 3^{EME} TRIMESTRE | | | | |
| Europe | 207,7 | 207,4 | +2,1 | +0,2 |
| NAFTA* | 192,9 | 162,5 | +0 | +18,7 |
| Autres | 24,9 | 15,8 | +78,7 | +57,4 |
| TOTAL | 425,5 | 385,7 | 4,0 | +10,3 |
| 2^{EME} TRIMESTRE | | | | |
| Europe | 246,8 | 260,0 | -4,6 | -5,1 |
| NAFTA* | 213,1 | 184,5 | -4,0 | +15,4 |
| Autres | 39,7 | 23,5 | +79,8 | +69,3 |
| TOTAL | 499,6 | 468,0 | -0,3 | +6,7 |
| 1^{ER} TRIMESTRE | | | | |
| Europe | 223,3 | 221,7 | +2,1 | +0,7 |
| NAFTA* | 197,1 | 166,5 | -3,7 | +18,3 |
| Autres | 26,7 | 23,5 | +27,9 | +13,6 |
| TOTAL | 447,1 | 411,7 | +1,0 | +8,6 |

* Amérique du nord et Mexique

- Le groupe a enregistré sur le 4^{ème} trimestre une baisse d'activité sur l'ensemble de son réseau, à l'exception de la zone **Autres**, qui regroupe les pays d'Amérique du sud et de l'Asie. Cette région a en effet enregistré une progression significative de son chiffre d'affaires due pour l'essentiel à la forte activité constatée en Amérique du sud (Argentine et Brésil).
- Sur la zone **NAFTA**, le chiffre d'affaires du 4^{ème} trimestre intègre l'acquisition de la société The Answer Group. Hors effet de change et de périmètre, la zone NAFTA a enregistré au cours de l'exercice 2009 une baisse de 3,5% de son chiffre d'affaires.
- L'**Europe** a globalement enregistré au cours de l'exercice 2009 une légère croissance de son chiffre d'affaires à données comparables, à l'exception de la France dont le chiffre d'affaires est en retrait sensible par rapport à 2008.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

L'activité **réception d'appels** représente 76% de l'activité globale contre 72% en 2008, soit une progression de 4% par rapport à l'exercice précédent.

| en % | 2009 | 2008 |
|------------------------|------------|------------|
| AU 31 DÉCEMBRE | | |
| Réception d'appels | 76 | 72 |
| Émission d'appels | 20 | 24 |
| Autres* | 4 | 4 |
| TOTAL | 100 | 100 |
| AU 30 SEPTEMBRE | | |
| Réception d'appels | 76 | 72 |
| Émission d'appels | 20 | 24 |
| Autres* | 4 | 4 |
| TOTAL | 100 | 100 |
| AU 30 JUIN | | |
| Réception d'appels | 75 | 72 |
| Émission d'appels | 21 | 24 |
| Autres* | 4 | 4 |
| TOTAL | 100 | 100 |
| AU 31 MARS | | |
| Réception d'appels | 75 | 72 |
| Émission d'appels | 21 | 25 |
| Autres* | 4 | 3 |
| TOTAL | 100 | 100 |

* Activités études et formation pour l'essentiel

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

▪ Effet de change

- Au 4^{ème} trimestre 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un **impact net négatif de 23,9 millions d'euros**.

| | |
|----------|-------------------------|
| - NAFTA | - 21,6 millions d'euros |
| - Europe | - 2,5 millions d'euros |
| - Autres | + 0,2 million d'euros |

- Sur l'ensemble de l'année 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un **impact net négatif de 20,9 millions d'euros**.

| | |
|----------|-------------------------|
| - NAFTA | + 7,5 millions d'euros |
| - Europe | - 19,4 millions d'euros |
| - Autres | - 9,0 millions d'euros |

Sur la **zone NAFTA**, l'effet de conversion positif de 7,5 millions d'euros se décompose comme suit :

| | |
|---------------|-------------------------|
| USD | + 27,6 millions d'euros |
| Peso mexicain | - 20,1 millions d'euros |

En ce qui concerne **la zone Europe**, l'euro s'est globalement apprécié par rapport à l'ensemble des devises. L'effet de conversion négatif s'analyse comme suit :

| | |
|-------------------|-------------------------|
| Livre sterling | - 10,9 millions d'euros |
| Couronne suédoise | - 2,6 millions d'euros |
| Rouble | - 2,4 millions d'euros |
| Autres | - 3,5 millions d'euros |

Sur **la zone Autres**, l'effet de conversion négatif de 9,0 millions d'euros se répartit comme suit :

| | |
|---------------|------------------------|
| Reals | - 3,8 millions d'euros |
| Peso argentin | - 4,4 millions d'euros |
| Autres | - 0,8 million d'euros |

▪ Effet de périmètre

- Sur l'exercice 2009, l'impact net de l'effet de périmètre s'élève à **104,8 millions d'euros**, dont :

| | |
|----------|-------------------------|
| - Europe | + 8,0 millions d'euros |
| - NAFTA | + 96,8 millions d'euros |

- Au 4^{ème} trimestre 2009, l'effet de périmètre représente un impact positif de **20,5 millions d'euros**, dont :

| | |
|----------|-------------------------|
| - Europe | - 0,6 million d'euros |
| - NAFTA | + 21,1 millions d'euros |



L'effet de périmètre résulte uniquement d'opérations de croissance externe intervenues en 2008 :

En Europe : prise de contrôle du groupe GN RESEARCH consolidé à effet du 1^{er} juillet 2008.

Dans la zone NAFTA : acquisition de la société THE ANSWER GROUP aux Etats-Unis, consolidée à effet du 31 décembre 2008.

L'activité de la société colombienne TELEDATOS, acquise fin décembre 2009 n'a pas été intégrée au chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2009 et sera consolidée à effet du 31 décembre 2009.

CALENDRIER

Résultats 2009 : 2 mars 2010 après Bourse

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe Teleperformance a enregistré en 2009 un chiffre d'affaires de 1,848 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu : 1 € = 1,39 US).

Le groupe dispose d'environ 82 000 stations de travail informatisées et plus de 100 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 268 centres de contacts dans 49 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

www.teleperformance.com

CONTACTS

TELEPERFORMANCE

Michel PESCHARD, directeur général finances, membre du directoire

01 55 76 40 80

info@teleperformance.com

LT VALUE - Relations investisseurs et communication Corporate

Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin

nancy.levain@ltvalue.com

maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com

01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44