

Teleperformance - Résultats 2009

RÉSULTATS EN LIGNE AVEC LES OBJECTIFS

- Chiffre d'affaires : 1 847,7 millions d'euros
- EBITA avant éléments non récurrents* : 156,2 millions d'euros
- Cash flow disponible : 123,1 millions d'euros

PARIS, LE 2 MARS 2010 - Le conseil de surveillance de la société Teleperformance s'est réuni le 26 février 2010 et a examiné **les comptes consolidés de l'exercice 2009**.

DONNEES CONSOLIDEES RESUMEES EN MILLIONS D'EUROS

	Objectifs 2009	Réalizations	
	31-12-2009	31-12-2009	31-12-2008
COMPTE DE RÉSULTAT	31-12-2009	31-12-2009	31-12-2008
Chiffre d'affaires	1 820-1830	1 847,7	1 784,7
EBITA avant éléments non récurrents *	154-155	156,2	182,3
Taux	8,5%	8,5%	10,2%
Résultat opérationnel		130,0	177,9
Taux de marge opérationnelle		7,0%	10%
Résultat financier		0,1	- 1,9
Charges d'impôts		- 41,3	- 56,4
Taux d'imposition		31,8%	32,1%
Résultat net - Part du groupe		88,2	116,4
Bénéfice dilué par action - en €		1,56	2,09
STRUCTURE FINANCIÈRE	31-12-2009	31-12-2009	31-12-2008
Flux net de trésorerie générée par l'activité		190,2	98,2
Investissements nets d'exploitation		-67,1	-68,8
Cash flow disponible	125,0	123,1	29,4
Capitaux propres consolidés, part du groupe		1 111,1	1 041,8
Excédent net de trésorerie		+11,0	+17,7

* Résultat opérationnel avant amortissement des incorporels liés aux acquisitions et provision pour restructuration en France

ACTIVITÉ

Le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à 1 847,7 millions d'euros, soit une progression, à données publiées, de 3,5 %.

Corrigé de l'effet de change, le chiffre d'affaires consolidé affiche une croissance de 4,7 %.

L'impact négatif lié à l'évolution des devises s'élève à 20,9 millions d'euros au titre de l'année, réparti par zone comme suit :

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

À données comparables (hors effet de change et de périmètre), le chiffre d'affaires du groupe est globalement en repli de 1,1 %, dont :

- NAFTA - 3,5 %
- EMEA - 4,3 %
- Autres + 48,8 %

Le groupe a enregistré cette année une légère érosion de son chiffre d'affaires 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).

La diminution constatée sur la zone NAFTA est liée à une baisse des facturations constatées sur les principaux clients, qui n'a été que partiellement compensée par des gains de nouveaux contrats.

En ce qui concerne la zone EMEA, cette région a enregistré sur l'ensemble de l'exercice 2009 une légère croissance de son activité, à l'exception de la France dont le chiffre d'affaires a été en retrait sensible par rapport à 2008.

L'effet de périmètre sur l'activité de l'exercice 2009 s'explique essentiellement par des opérations de croissance externe réalisées sur le second semestre 2008 :

- Sur la zone EMEA :
Prise de participation dans le capital de GN Research consolidée à effet du 1^{er} juillet
- Dans la zone NAFTA :
Acquisition aux États-Unis de la société The Answer Group consolidée à effet du 31 décembre

La société colombienne TELEDATOS, acquise fin décembre, a été consolidée à effet du 31 décembre 2009 ; son activité n'a donc pas été intégrée au chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2009.

L'effet de périmètre représente sur l'exercice 2009 un impact net positif de 104,8 millions d'euros, qui se répartit comme suit :

- Sur la zone EMEA + 8,0 millions d'euros
- Dans la zone NAFTA + 96,8 millions d'euros

La répartition en % du chiffre d'affaires par zone géographique a évolué comme suit :

En %	31-12-2009	31-12-2008	variation
EMEA	50,0	54,5	- 4,5
dont France	16,0	20,5	- 4,5
NAFTA (1)	42,4	39,2	+ 3,2
Autres	7,6	6,3	+ 1,3
Total reste du monde	50,0	45,5	+ 4,5
Total	100,0	100,0	

(1) North America Free Trade Agreement

RENTABILITÉ

Le résultat opérationnel ressort à 130 millions d'euros contre 177,9 millions d'euros en 2008.

Le taux de marge opérationnel représente 7 % du chiffre d'affaires, contre 10 % en 2008.

Ce résultat intègre une provision d'un montant de 21 millions d'euros correspondant à une première estimation, sur la base des éléments connus à ce jour, du coût du plan social qui a été annoncé par notre filiale TP France en 2009, et dont la mise en œuvre a débuté le 4 février 2010.

Retraité de cet élément, l'EBITA * s'établit à 156,2 millions d'euros, représentant 8,5 % du chiffre d'affaires, en ligne avec les objectifs qui avaient été annoncés lors de la réunion financière du 26 novembre 2009.

La rentabilité opérationnelle par zone géographique se répartit comme suit :

Taux d'EBITA * (en %)	Réalisations 2008	Réalisations 2009
EMEA	8,0	1,3
NAFTA (1)	13,8	14,7
Autres	-3,1	2,0
Total reste du monde	11,7	13,4

* Résultat opérationnel avant amortissement des incorporels liés aux acquisitions et provision pour restructuration en France

Le résultat financier fait ressortir un produit net de 0,1 million d'euros contre une charge nette de 1,9 million d'euros en 2008.

La charge d'impôt s'établit à 41,3 millions d'euros contre 56,4 millions d'euros en 2008. Le taux d'imposition moyen du groupe ressort à 31,8 % contre 32,1 % au 31 décembre 2008.

En définitive, le résultat net s'établit à 88,8 millions d'euros contre 119,5 millions d'euros en 2008.

Il ressort, en part groupe à 88,2 millions d'euros contre 116,4 millions d'euros en 2008, en diminution de 24,2 %.

La forte diminution de la part des minoritaires dans le résultat net, qui s'établit à 0,6 million d'euros contre 3,1 millions d'euros en 2008, s'explique par les rachats des participations minoritaires dans les filiales qui ont été effectués depuis le second semestre 2008.

Le bénéfice dilué par action s'établit 1,56 euros comparé à 2,09 euros au titre de l'exercice 2008.

STRUCTURE FINANCIÈRE

La structure financière du groupe au 31 décembre 2009 se décline comme suit :

- Des capitaux propres de 1 114,1 millions d'euros, dont 1 111,1 millions d'euros en part groupe,
- Des disponibilités pour un montant de 238,7 millions d'euros.
- Un passif financier de 227,7 millions d'euros, dont 121,8 millions d'euros de tirages sur la ligne de crédit syndiqué de 300 millions d'euros
Les dettes provenant d'engagements de rachats de participations minoritaires dans des filiales du groupe s'établissent à 10,6 millions d'euros contre 28 millions d'euros en 2008. Cette baisse fait suite à la politique de rachat des participations minoritaires dans les filiales qui a été décidée depuis le second semestre 2008, et qui s'est poursuivie au cours de l'exercice 2009.
- Un excédent net de trésorerie positive de 11 millions d'euros.

FLUX DE TRÉSORERIE

La trésorerie nette générée par l'activité ressort à 190,2 millions d'euros contre 98,2 millions d'euros en 2008.

En ce qui concerne les investissements d'exploitation, ils représentent en 2009, hors opérations de location financement, un montant net de 67,1 millions d'euros (soit 3,6 % du chiffre d'affaires), contre 68,8 millions d'euros en 2008 (soit 3,8 % du chiffre d'affaires).

Le cash flow disponible ressort en final à 123,1 millions d'euros, contre 29,4 millions d'euros au 31 décembre 2008.

Le flux net de décaissement lié aux changements de périmètre s'élève à 97,5 millions d'euros. Il est lié à l'investissement réalisé en fin d'année en Colombie, et aux opérations de rachat auprès des managers de leurs participations minoritaires dans les filiales du réseau.

Les autres opérations d'investissement dégagent un flux net d'encaissement de 1,2 million d'euros.

Les flux liés aux opérations de financement se traduisent par un décaissement net de 48,6 millions d'euros, dont :

- 25 millions d'euros de distribution de dividendes,
- + 3,7 millions d'euros d'augmentation de capital en numéraire,
- 27,3 millions d'euros de diminution nette des dettes financières.

En final, après prise en compte de toutes ces opérations, la trésorerie nette, hors effet de change et de périmètre, dégagée au titre de l'exercice 2009 a diminué de 21,8 millions d'euros.

L'excédent net de trésorerie a évolué comme suit :

En millions d'euros	
au 1^{er} janvier 2009	17,8
Cash flow disponible	123,1
Incidence nette des changements de périmètre *	-122,5
Dividendes versés	-25,0
Augmentation de capital	+3,7
Location financement	-9,8
Engagement de rachat de participations minoritaires	+17,6
Ecart de conversion	+2,1
Autres	+4,0
au 31 décembre 2009	11,0

* Ce montant intègre le complément de prix à verser au titre des acquisitions et la dette financière portée par les sociétés entrant dans le périmètre.

DIVIDENDE 2009

Du fait des charges exceptionnelles générées par la réorganisation de la France d'une part, et de la visibilité réduite des perspectives de marché d'autre part, le directoire, prenant en compte l'intérêt de l'entreprise et de ses actionnaires, recommandera à l'assemblée générale qui se réunira le 27 mai 2010, de fixer le dividende à 0,33 euro par action.

PERSPECTIVES

Le début de l'année s'avère difficile, particulièrement dans la zone Europe : la réorganisation de la France continuera de peser sur l'exercice 2010, l'Italie et la zone germanique restent par ailleurs des sources de préoccupation.

L'activité globale de Teleperformance en 2010 devrait être marquée par un début de reprise sur le deuxième trimestre, suivie d'une sensible amélioration sur le second semestre.

Le directoire a mis en œuvre des mesures rigoureuses de réduction et de contrôle des charges de structure. Ces dernières s'avèrent nécessaires dans la période actuelle qui se caractérise par la nécessité non seulement de procéder à la transformation de l'Europe, mais également de s'adapter à une conjoncture économique incertaine.

Les objectifs qui ont été annoncés en novembre 2009 seront réexaminés, comme tous les ans, à l'occasion de notre prochaine réunion financière qui se tiendra le 26 mai ; ils s'appuieront sur les réalisations du 1^{er} trimestre 2010 et une analyse des tendances du marché.

PROCESSUS DE CERTIFICATION DES COMPTES PAR LES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les procédures d'audit sur les comptes consolidés ont été effectuées. Le rapport de certification sera émis après finalisation des procédures requises pour les besoins de la publication du rapport financier annuel.

CALENDRIER

Information financière du 1^{er} trimestre 2010 : 4 mai 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

**BILAN - EN MILLIERS D'EUROS**

ACTIF	31.12.2009	31.12.2008
Actifs non courants		
Ecarts acquisition	642 798	571 323
Autres immobilisations incorporelles	65 453	70 565
Immobilisations corporelles	217 283	194 779
Actifs financiers	18 080	13 826
Impôts différés	10 438	7 535
Total actifs non courants	954 051	858 028
Actifs courants		
Stocks	567	520
Actifs impôts exigibles	31 781	37 108
Clients	45 627	433 890
Autres actifs courants	93 500	62 790
Autres actifs financiers	6 239	10 518
Trésorerie et équivalents	238 685	280 642
Actifs détenus en vue d'être cédés	0	0
Total actifs courants	816 399	825 468
TOTAL ACTIF	1 770 450	1 683 496
PASSIF		
Capitaux propres		
Part du groupe	1 111 132	1 041 806
Intérêts minoritaires	2 933	11 877
Total capitaux propres	1 114 065	1 053 683
Passifs non courants		
Provisions	6 251	5 792
Passifs financiers	36 589	46 822
Impôts différés	27 833	29 756
Total passifs non courants	70 673	82 370
Passifs courants		
Provisions	34 810	13 782
Dettes d'impôts	25 277	20 294
Fournisseurs	88 089	77 217
Autres passifs courants	246 432	220 057
Autres passifs financiers	191 104	216 093
Passifs détenus en vue d'être cédés		
Total passifs courants	585 712	547 443
TOTAL PASSIF	1 770 450	1 683 496

**COMPTE DE RÉSULTAT - EN MILLIERS D'EUROS**

	2009	2008
Chiffre d'affaires	1 847 654	1 784 752
Autres produits de l'activité	13 873	24 035
Charges de personnel	-1 293 803	-1 246 090
Charges externes	-311 565	-293 958
Impôts et taxes	-15 688	-18 431
Dotations aux amortissements	-71 620	-68 412
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-5 205	-2 984
Perte de valeur des goodwill	-	-1 464
Variation des stocks	42	-137
Autres produits d'exploitation	5 939	6 236
Autres charges d'exploitation	-39 592	-5 695
Résultat opérationnel	130 035	177 853
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	4 068	12 018
Coût de l'endettement financier brut	-7 771	-14 219
Coût de l'endettement financier net	-3 703	-2 200
Autres produits financiers	15 333	25 649
Autres charges financières	-11 601	-25 394
Q/part de résultat sociétés mises en équivalence	0	0
Résultat avant impôt	130 064	175 908
Charge d'impôt	-41 310	-56 424
Résultat net après impôt	88 754	119 484
Intérêts minoritaires	-553	-3 126
Résultat net, part du groupe	88 201	116 358
Résultat dilué par action (en €)	1,56	2,09

**TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE - EN MILLIERS D'EUROS**

	2009	2008
Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle		
Résultat part du groupe	88 201	116 358
Résultat part des minoritaires	553	3 126
Charges d'impôts comptabilisées	41 310	56 338
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	76 825	71 392
Pertes de valeur sur goodwill	-	1 464
Dotations nettes aux provisions	21 557	4 836
Charges liées aux stock-options et assimilés	78	5 836
Retraitements IFRS sans incidence sur la trésorerie	808	-618
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	1 029	-7 952
Impôt décaissé	-31 296	-83 932
Autres	-1 107	-201
Marge brute d'autofinancement	197 958	166 647
Variation du besoin en fonds de roulement	-7 806	-68 456
Flux de trésorerie générés par l'activité	190 152	98 191
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-68 096	-70 712
Acquisition de titres de participation	-97 514	-149 380
Autres immobilisations financières acquises	-673	-1 192
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1 006	1 925
Cession de titres de participation	-	7 977
Autres immobilisations financières cédées	1 921	1 744
Flux de trésorerie liés aux investissements	-163 356	-209 638
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Augmentation des capitaux propres	3 342	6 930
Acquisition de titres d'autocontrôle	353	-2159
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-24 808	-24 316
Dividendes versés aux minoritaires	-160	-2 032
Augmentation des dettes financières	165 654	134 215
Remboursement des dettes financières	-192 998	-75 022
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-48 617	37 616
Variation de trésorerie	-21 821	-73 830
Incidence des variations de change	-563	-7 489
TRÉSORERIE À L'OUVERTURE	238 235	319 555
TRÉSORERIE À LA CLOTURE	215 851	238 235