

Teleperformance

Réunion financière du 26 mai 2010

Résultats 2009 en ligne avec les objectifs

▪ Chiffre d'affaires	1 847,7 M€
▪ EBITA avant éléments non récurrents *	156,2 M€
▪ Cash flow disponible	123,1 M€

Perspectives 2010

▪ Chiffre d'affaires	+ 6 à 9 %	- à données publiées
	+ 0 à 3 %	- à données comparables
▪ EBITA avant éléments non récurrents *	8,5 % du CA	

* Résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions

Paris, le 26 mai 2010 - Le groupe Teleperformance analyse aujourd'hui ses réalisations 2009 et communique ses nouvelles perspectives 2010.

2009 : RESULTATS EN LIGNE AVEC LES OBJECTIFS

ÉLÉMENTS FINANCIERS

	Réalizations		Objectifs 2009
COMPTE DE RÉSULTAT	31-12-2009	31-12-2008	31-12-2009
Chiffre d'affaires	1 847,7	1 784,7	1 820-1830
EBITA avant éléments non récurrents *	156,2	182,3	154-155
Taux	8,5%	10,2%	8,5%
Résultat opérationnel	130,0	177,9	-
Taux de marge opérationnelle	7,0%	10%	-
Résultat net - part du groupe	88,2	116,4	-
STRUCTURE FINANCIÈRE	31-12-2009	31-12-2008	31-12-2009
Flux net de trésorerie générée par l'activité	190,2	98,2	-
Investissements nets d'exploitation	-67,1	-68,8	-
Cash flow disponible	123,1	29,4	125,0
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

Les réalisations 2009 sont globalement en ligne avec les objectifs qui avaient été annoncés en novembre dernier :

- **Le chiffre d'affaires, à données publiées, s'est élevé à 1 847,7 millions d'euros** contre 1 784,7 millions d'euros au 31 décembre 2008, **en augmentation de 3,5 %**.
- **À données comparables** (hors effet de change et de périmètre), le chiffre d'affaires du groupe a été globalement **en repli de 1,1 %**.

L'activité des différentes zones géographiques a évolué de la manière suivante :

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

La progression significative du chiffre d'affaires de la région *Autres* (Amérique du sud et Asie-Pacifique) s'explique essentiellement par la forte activité constatée en Amérique du sud, notamment en Argentine et au Brésil.

- **Le résultat opérationnel** est ressorti à **130 millions d'euros** contre 177,9 millions d'euros en 2008, représentant 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 estimation du coût du plan social annoncé en 2009 par la filiale TP France, et qui a été mis en œuvre au cours du 1^{er} trimestre 2010.

Retraité de cet élément, l'**EBITA** s'est établi 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.

- **Le résultat net** s'est établi, en part groupe, à **88,2 millions d'euros** contre 116,4 millions d'euros en 2008, en diminution de 24,2 %.
- **Le bénéfice dilué par action** ressort à **1,56 euros** comparé à 2,09 euros au titre de l'exercice 2008.
- **La structure financière du groupe est solide :**
 - Le **cash flow disponible** généré par l'activité a atteint cette année **123,1 millions d'euros**
 - Les capitaux propres ressortent fin 2009 à 1 114,1 millions d'euros, dont 1 111,1 millions d'euros en part groupe
 - Le groupe affiche un **excédent net de trésorerie positive** de 11 millions d'euros.

■ ACTIVITES OPÉRATIONNELLES

Le groupe Teleperformance a **confirmé son leadership mondial**, dans un environnement économique particulièrement difficile, qui s'est traduit par :

- une réduction de la demande sur les produits et services
- une pression sur les prix de la part des entreprises
- un renforcement de la tendance à l'offshoring
- une surcapacité de production héritée des années de forte croissance
- une rupture très marquée de la dynamique du marché à partir du second semestre

L'**activité** du groupe a été **très contrastée** selon les régions, présentant :

- Une dégradation de la rentabilité en Europe, due à une rupture dans le modèle économique en France, liée à :
 - la réduction du volume d'activité chez les principaux clients
 - la perte de clients
 - au manque de flexibilité dans l'ajustement des structures de coûts
- Une amélioration de la rentabilité sur le reste du monde (NAFTA, Amérique du sud et Asie)

Par ailleurs, en **termes de process**, Teleperformance a procédé en 2009 à une transformation en profondeur de son outil en :

- Améliorant sensiblement l'aménagement de ses centres de contacts
- déployant sur l'ensemble du réseau des standards opérationnels "TOPS*" pour assurer une qualité homogène
- harmonisant son architecture et ses standards technologiques

Sur le plan de la gouvernance, le conseil de surveillance a **renforcé la structure** d'un directoire très opérationnel autour de son président. Ceci s'est traduit par la mise en place d'une nouvelle organisation sur 2010 qui repose sur la notion de marchés linguistiques.

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

- La zone **anglophone** et **Asie Pacifique**, sous la responsabilité de **M. Dominic Dato**, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Canada, États-Unis, Grande-Bretagne, Chine, Corée, Indonésie, Philippines, Singapour, Vietnam, Jamaïque et Australie.
- La zone **iberico-LATAM**, sous la responsabilité de **M. Alejandro Perez**, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Mexique, Espagne et Portugal.
- La zone **Europe continentale & MEA**, sous la responsabilité de **M. Norberto Varas**, qui regroupe les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone EMEA**, à l'exception de la Grande-Bretagne, de l'Espagne et du Portugal.

* *Teleperformance Operational Processes and Standards*

** *EMEA : Europe Middle East & Africa*

2010 : NOUVEAUX OBJECTIFS

▪ 1^{ER} TRIMESTRE 2010

- **Activité**

Le chiffre d'affaires consolidé pour le 1^{er} trimestre 2010 s'établit à **452,4 millions d'euros**, en croissance de **1,2 % à données publiées** par rapport au 1^{er} trimestre de l'année précédente.

À périmètre et taux de change constants, l'activité du 1^{er} trimestre 2010 est en retrait de 2,1 %.

L'activité du 1^{er} trimestre 2010 montre une bonne tenue des marchés Iberico-LATAM (+7,3 %), et une décroissance en Europe continentale (-7,3 %).

- **Acquisitions récentes**

Le groupe est entré au cours du 1^{er} trimestre sur le marché de l'externalisation des centres de contacts "**face-to face**" avec l'acquisition de 50 % du capital de **TLScontakt**.

Il s'est par ailleurs implanté en Turquie en acquérant 75 % du capital du groupe **Metis**, l'un des acteurs majeurs de cette activité dans son pays. Cette acquisition est importante à double titre : la Turquie enregistre l'une des plus fortes croissances économiques de la région EMEA, et elle constitue par ailleurs une solution d'externalisation de proximité ("nearshore") pour la langue allemande.

- **Platinum : l'offre premium**

Annoncé en octobre 2009 à Boca Raton (Floride), Teleperformance a lancé au cours du 1^{er} trimestre son nouveau concept VIP en Amérique latine, aux USA et en Europe. **Platinum** marque une étape décisive pour Teleperformance, dont l'objectif est d'apporter une plus grande valeur ajoutée dans le service client.

▪ **OBJECTIF 2010**

Les objectifs 2010 ajustés aux nouvelles conditions de marché sont les suivants :
(1€=1,33US\$)

- Une **croissance de l'activité** :
 - comprise entre **6 et 9 %**, à **données publiées**
 - comprise entre zéro et **3 %**, à **données comparables**
- Un **maintien de la rentabilité** qui devrait se traduire par un **EBITA**, identique à 2009, **de 8,5 % du chiffre d'affaires**, hors éléments non récurrents.

L'année 2010 devrait se caractériser par un second semestre plus dynamique, en termes d'activité et de résultat, que le 1^{er} semestre qui souffre notamment d'un effet de base défavorable.

Le groupe Teleperformance se fixe les **priorités suivantes** :

- en **Europe continentale** :
 - continuer à procéder au rééquilibrage des opérations en France
 - adapter la structure de la filiale italienne aux contraintes du marché domestique
 - renforcer le management en Allemagne

- au niveau du **groupe** :
 - maîtriser et contrôler les coûts de structure
 - maintenir une politique d'acquisitions ciblées selon des critères prenant en compte la localisation, la rentabilité, la complémentarité de la clientèle ainsi que la qualité du management de la société.

En conclusion, le groupe Teleperformance a pour objectif, dans le panorama concurrentiel actuel, de continuer à assurer le leadership mondial sur son marché et retrouver en 2011, quand la situation de TP France devrait se normaliser, ses taux historiques d'EBITA compris entre 9 et 10 %.

ÉVOLUTION DE L'ÉQUIPE MANAGERIALE

Michel Peschard, directeur général finances et membre du directoire a décidé de faire valoir ses droits à la retraite à la fin de l'année 2010.

Olivier Rigaudy, qui a rejoint récemment le groupe en tant que directeur financier rattaché à Michel Peschard, lui succédera quand il quittera ses fonctions au sein du groupe.

Agé de 50 ans, Olivier Rigaudy était précédemment secrétaire général du groupe Conforama (PPR) après avoir été directeur financier du groupe Castorama (Kingfisher). Diplômé de l'IEP Paris, titulaire d'une maîtrise en droit des affaires et d'un DECS, il a débuté sa carrière dans l'audit chez KPMG. Il intègre ensuite la direction financière du groupe Pechiney, avant de rejoindre le Club Méditerranée comme directeur des financements et de la communication financière.

Jacques Berrebi a souhaité mettre fin au cumul de son mandat de président du conseil de surveillance avec ses fonctions opérationnelles et de se consacrer à ces dernières.

Il assume désormais la présidence du comité stratégie, finance et acquisitions, mis en place par le directoire.

DIVIDENDE

Il sera proposé à l'approbation de l'assemblée générale mixte du **2 juin** prochain un dividende de **0,33 € par action qui sera mis en paiement le 10 juin**.

PROCHAINES COMMUNICATIONS

Assemblée générale ordinaire : 2 juin 2010

Chiffre d'affaires du 2^{ème} trimestre 2010 : 3 août 2010

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 83 000 stations de travail informatisées et plus de 100 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 270 centres de contacts dans 50 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

Michel PESCHARD, directeur général finances, membre du directoire
+ 33 1 55 76 40 80
info@teleperformance.com

LT VALUE - Relations investisseurs et communication corporate
Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin
+ 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44
nancy.levain@ltvalue.com / maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com