

# Teleperformance - Activité 1<sup>er</sup> semestre 2010

**Chiffre d'affaires groupe : + 3,9% vs S1 2009**

## France :

- 13,5% du CA groupe
- Baisse d'activité en voie de stabilisation

PARIS, LE 3 AOÛT 2010 - Teleperformance communique aujourd'hui son activité du 1<sup>er</sup> semestre 2010.

## CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2010	2009	Variation à données publiées	Variation à devises et périmètre constants
Chiffre d'affaires S1	<b>983,2</b>	946,7	+3,9%	<b>-2,6%</b>

Au 1<sup>er</sup> semestre 2010, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires de 983,2 millions d'euros, en croissance de 3,9%, à données publiées, par rapport au 1<sup>er</sup> semestre de l'année précédente.

Ce niveau d'activité correspond à nos prévisions initiales pour le 1<sup>er</sup> semestre 2010, le 2<sup>ème</sup> semestre devant se montrer plus dynamique.

Au cours du semestre, les variations de devises ont entraîné un impact positif de 27,6 millions d'euros, grâce principalement à l'appréciation par rapport à l'euro du Réal Brésilien (+ 9,5 millions d'euros), du peso mexicain (+ 6,4 millions d'euros) et du dollar canadien (+ 4,6 millions d'euros).

Sur la période, l'effet de périmètre est également positif de 34,7 millions d'euros. Il s'explique, à hauteur de 27,9 millions d'euros, par l'entrée dans le périmètre de la société colombienne Teledatos, consolidée à effet du 31 décembre 2009, et pour le solde, soit 6,8 millions d'euros, par les deux acquisitions récentes réalisées au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010 (Metis en Turquie et TLSContact) consolidées à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2010.

A périmètre et taux de change constants, l'évolution de l'activité est en retrait de 2,6%.

Au cours du semestre l'évolution par zone géographique a été la suivante :

En millions d'euros	30-06-2010	30-06-2009	Croissance (en %)	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
Anglophone & Asie Pacifique	349,7	358,3	-2,4	-4,7
Iberico-Latam	277,5	229,3	+21,0	+1,8
Europe continentale & MEA	356,0	359,1	-0,9	-3,6
<b>TOTAL</b>	<b>983,2</b>	<b>946,7</b>	<b>+3,9</b>	<b>-2,6</b>

### Zone Anglophone & Asie Pacifique

Cette zone qui réunit notamment tous les pays de langue anglaise, enregistre un recul de 4,7% à taux de change et périmètre constants. Cette baisse s'explique par les difficultés accrues au 2<sup>ème</sup> trimestre rencontrées sur les marchés domestiques du Canada et de la Grande Bretagne.

En revanche, dans un marché nord américain encore incertain, Teleperformance aux Etats-Unis a montré au 1<sup>er</sup> semestre une bonne résistance de son activité traduisant ainsi la qualité de son positionnement.

### Zone Iberico-LATAM

La zone enregistre une progression, à taux de change et périmètre constant, de +1,8% sur le semestre.

Elle a bénéficié du fort développement du chiffre d'affaires au Brésil qui affiche un taux de croissance à deux chiffres, alors que l'Espagne connaît un ralentissement significatif de son activité lié aux difficultés conjoncturelles du pays.

L'activité au Mexique recule légèrement par rapport au 1<sup>er</sup> semestre précédent, et de façon plus significative au 2<sup>ème</sup> trimestre du fait essentiellement d'effets calendaires non récurrents.

Au total, le dynamisme de la partie Amérique latine permet de sur-compenser les difficultés de l'Espagne.

### Zone Europe continentale & MEA

Au 30 juin 2010, l'activité de la zone, à taux de change et périmètre constants, est en baisse de 3,6%, comparée au 30 juin 2009.

Par rapport au recul enregistré au 1<sup>er</sup> trimestre (-7,3%), cette évolution constitue une sensible amélioration liée essentiellement à l'effet de base du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année précédente, le recul de l'activité en France ayant été en effet plus marqué à partir du 2<sup>ème</sup> trimestre 2009.

Par ailleurs les pays nordiques, le Benelux et la Grèce ont enregistré de bonnes performances compensant partiellement le retrait observé en Allemagne et en Italie.

## ACQUISITION

Le groupe a procédé à l'acquisition le 28 juillet dernier de la société U.S. Solutions Group Inc (USSG). Créée en 2001, cette société basée en Virginie gère 3 centres de contact avec près de 480 stations de travail qui servent différents clients. Les principales activités d'U.S. Solutions Group regroupent le service client, le support technique ainsi que les aspects liés à la facturation et le service client par Internet. Le chiffre d'affaires prévisionnel de la société est estimé pour 2010 à 17 millions de dollars.

## PERSPECTIVES

Le groupe enregistre au 1<sup>er</sup> semestre une activité en ligne avec les objectifs annuels annoncés lors de la réunion financière du 26 Mai dernier.

En termes d'activité, le profil de l'année est symétriquement opposé à celui de l'année précédente, avec, de plus, au 2<sup>ème</sup> semestre un impact positif attendu du plan de restructuration des opérations en France décidé en 2009 et mis en œuvre au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010.

## CALENDRIER

**Comptes consolidés semestriels 2010** : 31 août 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 83 000 stations de travail informatisées et plus de 112 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 276 centres de contacts dans 51 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](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

Michel PESCHARD, directeur général finances, membre du directoire  
Olivier RIGAUDY, directeur financier groupe  
+ 33 1 55 76 40 80 - [info@teleperformance.com](mailto: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](mailto:nancy.levain@ltvalue.com) / [maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com)

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

En millions d'euros	2010	2009	Croissance ( en %)	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
<b>AU 30 JUIN</b>				
Anglophone & Asie Pacifique	349,7	358,3	-2,4	-4,7
Iberico-Latam	277,5	229,3	+21,0	+1,8
Europe continentale & MEA	356,0	359,1	-0,9	-3,6
<b>TOTAL</b>	<b>983,2</b>	<b>946,7</b>	<b>+3,9</b>	<b>-2,6</b>
<b>2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie Pacifique	184,0	181,5	+1,4	-5,8
Iberico-Latam	152,6	130,4	+17,0	-2,5
Europe continentale & MEA	194,2	187,7	+3,5	-0,6
<b>TOTAL</b>	<b>530,8</b>	<b>499,6</b>	<b>+6,2</b>	<b>-3,0</b>
<b>1<sup>ÈRE</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie Pacifique	165,7	176,8	-6,3	-2,8
Iberico-Latam	124,9	98,9	+26,3	+7,3
Europe continentale & MEA	161,8	171,4	-5,6	-7,3
<b>TOTAL</b>	<b>452,4</b>	<b>447,1</b>	<b>+1,2</b>	<b>-2,1</b>

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

En %	2010	2009
<b>AU 30 JUIN</b>		
Réception d'appels	78	75
Emission d'appels	16	21
Autres*	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>AU 31 MARS</b>		
Réception d'appels	77	75
Emission d'appels	18	21
Autres*	5	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* représentés pour l'essentiel par les activités études et formation