

# Teleperformance - Résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2010

- **Rentabilité encore impactée par la filiale française**
- **Bonne gestion de la génération de cash**
- **Maintien d'une solide situation financière**

PARIS, LE 31 AOÛT 2010 - Le directoire du groupe Teleperformance s'est réuni le 30 août pour arrêter les comptes consolidés du 1<sup>er</sup> semestre 2010.

En millions d'euros	S1 2010	S1 2009 *
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>983,2</b>	<b>946,7</b>
<b>EBITDA</b>	<b>105,8</b>	<b>109,8</b>
<b>EBITA**</b>	<b>65,6</b>	<b>74,8</b>
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>62,7</b>	<b>71,9</b>
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>40,2</b>	<b>51,9</b>
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>63,5</b>	<b>110,0</b>
<b>Cash flow disponible</b>	<b>58,2</b>	<b>61,0</b>

\* Dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs de la société " The Answer Group " acquise fin 2008, les comptes du 1<sup>er</sup> semestre 2009 ont été retraités pour tenir compte rétroactivement de la reconnaissance de ces actifs incorporels et corporels à la date d'acquisition.

\*\* Résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions

## ACTIVITÉ

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 est en ligne avec les objectifs de la société pour le 1<sup>er</sup> semestre qui anticipe par ailleurs un 2<sup>ème</sup> semestre 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.

À 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 a été la suivante :

En millions d'euros	30-06-2010	30-06-2009	Variation	
			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 États-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 essentiellement du fait 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.

## RÉSULTATS

Au 1<sup>er</sup> semestre 2010, le **résultat opérationnel** s'inscrit à 62,7 millions d'euros contre 71,9 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2009. Il convient de rappeler que ce dernier chiffre intégrait déjà une provision de 9 millions d'euros destinée à couvrir l'ensemble des opérations de restructuration décidées pour la zone Europe.

La baisse du **résultat opérationnel** s'explique pour une large part par les pertes élevées réalisées en France, qui s'élèvent à 18,5 millions d'euros contre 9,4 millions au 1<sup>er</sup> semestre 2009.

L'**EBITDA** (résultat opérationnel augmenté de dotations aux amortissements) s'élève à 105,8 millions d'euros contre 109,8 millions d'euros sur la même période de l'année précédente, en léger recul de 3,6%. Il représente à ce niveau 10,8% du chiffre d'affaires versus 11,6% au 30 juin 2009.

L'**impôt sur les sociétés** ressort à 27,0 millions d'euros contre 21,8 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2009. Le taux d'imposition induit s'établit ainsi à 33,9%, en forte progression par rapport à celui du 1<sup>er</sup> semestre 2009 qui s'établissait à 28,8% en. Cette évolution s'explique principalement par la modification de la répartition géographique des profits du groupe et notamment par l'augmentation de la contribution des États-Unis dont le taux d'imposition moyen est plus élevé.

Le **résultat net** s'établit à 41,0 millions d'euros à comparer à un résultat net de 52,5 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2009. Il ressort, en part groupe, à 40,2 millions d'euros contre 51,9 millions d'euros sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009.

Le groupe devrait enregistrer une amélioration mécanique de ses résultats sur la deuxième partie de l'année grâce aux premiers effets positifs du plan de départ volontaire mis en œuvre en France au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010.

## FINANCEMENT ET STRUCTURE FINANCIÈRE

Au 1<sup>er</sup> semestre 2010, le **cash flow disponible** du groupe s'élève à 58,2 millions d'euros, globalement stable par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2009 (61 millions d'euros).

Cette bonne performance intègre le décaissement par le groupe d'une part significative du plan de départs volontaires mis en œuvre en France et résulte des efforts réalisés tout au long du semestre afin d'optimiser les liquidités du groupe.

Les **investissements nets opérationnels** s'établissent à 31,8 millions d'euros soit 3,2% du CA au 1<sup>er</sup> semestre 2010 contre 35,3 millions d'euros en 2009 (3,7% du CA). Ils concernent essentiellement des extensions de capacités opérationnelles au Brésil et aux Philippines.

Les **investissements financiers** de la période s'inscrivent à 28 millions d'euros, en sensible baisse par rapport à la même période de 2009 (44,2 millions d'euros). Ils ont porté sur les acquisitions du groupe TLScontact (50%) et de la société turque Metis (75%), auxquels il convient d'ajouter le solde du décaissement sur l'acquisition Teledatos dont l'essentiel avait été acquitté en 2009.

La **structure financière** demeure solide, le groupe enregistrant sur le semestre une augmentation de son excédent net de trésorerie de 23,7 millions d'euros.

Au final, l'**excédent net de trésorerie** s'élève au 30 juin 2010 à 34,7 millions d'euros, la ligne de crédit syndiqué non utilisée représentant un potentiel complémentaire de 196 millions d'euros.

## ACQUISITIONS

Le 28 juillet 2010, le groupe a procédé à l'acquisition de la société U.S. Solutions Group Inc (USSG). Créée en 2001, cette société basée en Virginie gère 3 centres de contacts avec près de 480 stations de travail. 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.

Le 17 août 2010, Teleperformance a par ailleurs acquis 100 % du capital de la société beCogent, au Royaume-Uni. La société emploie environ 3 000 collaborateurs répartis sur 4 centres de contacts en Ecosse (Airdrie, Erskine, Kilmarnock et Glasgow). Son chiffre d'affaires pour 2010 est estimé à 50 millions de livres sterling. Grâce à cette implantation, le groupe Teleperformance renforce significativement sa présence au Royaume-Uni dont il devient le deuxième opérateur de centres de contacts externalisés.

## PERSPECTIVES

Compte tenu de perspectives économiques encore très incertaines, notamment en Europe, le groupe estime aujourd'hui qu'il affichera en 2010 une croissance de son activité à données publiées mais que l'exercice sera toutefois marqué par une absence de croissance organique (à périmètre et taux de change constants).

D'autre part, Teleperformance maintient ses objectifs de rentabilité. Le profil inversé de l'année 2010 par rapport à 2009 explique en partie l'écart de résultat du 1<sup>er</sup> semestre et le groupe a toujours pour objectif d'atteindre, grâce à un pilotage étroit de ses coûts, un niveau d'EBITA - hors éléments non récurrents - représentant 8,5% de son chiffre d'affaires pour l'exercice 2010.

## RAPPORT FINANCIER SEMESTRIEL AU 30 JUIN 2010

Les procédures d'examen limité sur les comptes semestriels ont été effectuées et le rapport d'examen est en cours d'émission.

Le rapport financier semestriel au 30 juin 2010 a été mis ce jour à la disposition du public et déposé auprès de l'autorité des marchés financiers. Il peut être consulté, en français et en anglais, le 31 août, après bourse, sur le site internet de la société à l'adresse suivante : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## PROCHAINES COMMUNICATIONS

**Informations sur l'activité du 3<sup>ème</sup> trimestre** : 3 novembre 2010

**Réunion financière SFAF** : 29 novembre 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 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)

## COMPTES SEMESTRIELS CONSOLIDÉS RÉSUMÉS

En milliers d'euros	S1 2010	S1 2009 Retraité	S1 2009 Publié
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>983 242</b>	<b>946 705</b>	<b>946 705</b>
Autres produits de l'activité	5 502	5 923	5 923
Charges de personnel	-704 086	-668 481	-668 481
Charges externes	-169 166	-154 574	-154 574
Impôts et taxes	-8 195	-9 441	-9 441
Dotations aux amortissements	-40 214	-34 971	-34 783
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-2 908	-2 898	-1 647
Variation des stocks	-38	98	98
Autres produits d'exploitation	3 759	8 506	8 506
Autres charges d'exploitation	-5 214	-18 951	-18 951
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>62 682</b>	<b>71 916</b>	<b>73 355</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	1 554	2 672	2 672
Coût de l'endettement financier brut	-4 217	-4 420	-4 420
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-2 663</b>	<b>-1 748</b>	<b>-1 748</b>
Autres produits financiers	10 119	13 131	13 131
Autres charges financières	-8 152	-9 637	-9 637
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>61 986</b>	<b>73 662</b>	<b>75 101</b>
Charge d'impôt	-21 026	-21 204	-21 750
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>40 960</b>	<b>52 459</b>	<b>53 351</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>40 162</b>	<b>51 895</b>	<b>52 787</b>
Résultat net après impôt - Intérêts minoritaires	798	564	564
<b>Résultat de base et dilué par action (en €)</b>	<b>0,71</b>	<b>0,92</b>	<b>0,93</b>

## ÉTAT RÉSUMÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

En milliers d'euros

<b>ACTIF</b>	30-06-2010	31-12-2009
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	718 201	642 798
Autres immobilisations incorporelles	74 056	65 452
Immobilisations corporelles	235 102	217 283
Actifs financiers	20 148	18 080
Impôts différés	14 586	10 438
<b>Total actifs non courants</b>	<b>1 062 093</b>	<b>954 051</b>
<b>Actifs courants</b>		
Stocks	534	567
Actifs impôts exigibles	34 593	31 781
Clients	465 838	445 626
Autres actifs courants	118 293	93 500
Autres actifs financiers	6 979	6 239
Trésorerie et équivalents	225 922	238 686
<b>Total actifs courants</b>	<b>852 159</b>	<b>816 399</b>
<b>Total actif</b>	<b>1 914 252</b>	<b>1 770 450</b>
<b>PASSIF</b>	30-06-2010	31-12-2009
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	141 495	141 490
Prime d'émission	556 181	556 181
Ecarts de conversion	74 914	-46 245
Autres réserves groupe	474 044	459 706
<b>Total part du groupe</b>	<b>1 246 634</b>	<b>1 111 132</b>
Intérêts minoritaires	5 071	2 933
<b>Total capitaux propres</b>	<b>1 251 705</b>	<b>1 114 065</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	6 676	6 251
Passifs financiers	36 424	36 589
Impôts différés	31 054	27 833
<b>Total passifs non courants</b>	<b>74 154</b>	<b>70 673</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	21 438	34 810
Dettes d'impôts	26 853	25 277
Fournisseurs	105 908	88 088
Autres passifs courants	279 375	246 433
Autres passifs financiers	154 819	191 104
<b>Total passifs courants</b>	<b>588 393</b>	<b>585 712</b>
<b>Total passif</b>	<b>1 914 252</b>	<b>1 770 450</b>

## ÉTAT RÉSUMÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	S1 2010	S1 2009 Retraité	S1 2009 Publié
Résultat part du groupe	40 162	51 895	52 787
Résultat part des minoritaires	799	564	564
Charges d'impôts comptabilisées	21 026	21 204	21 750
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	43 110	37 868	36 430
Dotations nettes aux provisions	-12 437	13 409	13 409
Charges liées aux stock-options et assimilés		56	56
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-1 279	-3 997	-3 997
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	116	508	508
Impôt décaissé	-27 920	-11 151	-11 151
Autres	-97	-375	-375
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>63 480</b>	<b>109 981</b>	<b>109 981</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	26 520	-13 641	-13 641
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>90 000</b>	<b>96 340</b>	<b>96 340</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>			
Acquisition d'immobilisations inc.et corporelles	-31 824	-36 136	-36 136
Acquisition de titres de participation	-28 009	-44 237	-44 237
Autres immobilisations financières acquises	-55	-941	-941
Cession d'immobilisations incorporelles et corporelles	31	802	802
Cession de titres de participation		5	5
Autres immobilisations financières cédées	1 100	1 212	1 212
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-58 757</b>	<b>-79 295</b>	<b>-79 295</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>			
Augmentation des capitaux propres	4 282	3 342	3 342
Acquisition de titres d'autocontrôle	4	262	262
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-18 677	-24 808	-24 808
Dividendes versés aux minoritaires	-52	-160	-160
Augmentation des dettes financières	33 485	11 347	11 347
Remboursement des dettes financières	-67 819	-33 751	-33 751
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-48 777</b>	<b>-43 768</b>	<b>-43 768</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>-17 534</b>	<b>-26 723</b>	<b>-26 723</b>
<i>Incidence des variations de change</i>	<i>7 324</i>	<i>2 488</i>	<i>2 488</i>
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>215 851</b>	<b>238 235</b>	<b>238 235</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>205 641</b>	<b>214 000</b>	<b>214 000</b>



## RETRAITEMENT DES COMPTES DU 1<sup>ER</sup> SEMESTRE 2009

Il est à noter que suite à l'identification, au cours du 2<sup>ème</sup> semestre 2009, d'immobilisations incorporelles et corporelles dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs de la société " The Answer Group " acquise fin 2008, les comptes du 1<sup>er</sup> semestre 2009 ont été retraités pour tenir compte de la reconnaissance de ces actifs incorporels et corporels à la date d'acquisition des sociétés concernées avec en contrepartie une diminution des goodwill initialement constatés et la reconnaissance d'un impôt différé passif.