

Teleperformance

Réunion d'information du 29 novembre 2010

PARIS, LE 29 NOVEMBRE 2010 - Le groupe Teleperformance communique aujourd'hui sur l'évolution de son activité 2010 et sur ses priorités 2011. Il annonce également la mise en place d'un nouveau dispositif de communication financière.

EVOLUTION DE L'ACTIVITE

Dans un marché mondial sans croissance pour la seconde année consécutive, Teleperformance a enregistré sur les neuf premiers mois de l'année un chiffre d'affaires de 1 470,4 millions d'euros, soit une progression de 7,2% à données publiées par rapport à la même période de 2009. A données comparables, le chiffre d'affaires enregistre une baisse 1,7%. Il est réalisé pour 75% en domestique, pour 25% en nearshore /offshore.

Pour l'année 2010, la croissance organique de l'activité de Teleperformance devrait atteindre un niveau proche de l'équilibre grâce à l'amélioration enregistrée au 3^{ème} trimestre et à celle attendue au 4^{ème} trimestre. La progression du chiffre d'affaires à données publiées devrait s'établir à environ 10%.

Cette évolution résulte principalement de la conjugaison :

- des bonnes performances enregistrées sur le marché américain,
- de la forte croissance du Brésil,
- de la faiblesse de la zone Europe notamment en France et en Italie.

TELEPERFORMANCE FRANCE

La situation en France a conduit le groupe à élaborer un second plan de restructuration qui vise à rationaliser le dispositif industriel de Teleperformance France en réduisant le nombre de sites d'exploitation (de 22 à 14 centres) et en ajustant les emplois au niveau de charge enregistré. Le projet fait actuellement l'objet d'un examen par les instances représentatives du personnel. Une fois mis en œuvre, ce plan devrait permettre un retour à l'équilibre de la France, en tendance, dans le courant du 1^{er} semestre 2011. La provision relative à ce plan sera intégrée aux comptes de l'exercice 2010.

RENTABILITE

Pour l'exercice 2010, le groupe Teleperformance maintient les objectifs de rentabilité annoncés à savoir un EBITA (hors éléments non récurrents) autour de 8,5% du chiffre d'affaires. Cette situation recouvre des réalités différentes d'une zone à l'autre, l'Europe continentale, fortement impactée par la situation en France, affichant une rentabilité nettement plus faible que les zones Anglophones et Iberico-LATAM.

STRATEGIE ET PERSPECTIVES 2011

En 2011, le groupe entend conforter sa position de leader mondial sur son secteur en déployant sa stratégie de développement selon les axes suivants :

- Poursuite de la croissance sur les marchés US et pays émergents.
- Amélioration de la situation du groupe en Europe.
- Retour de la France à l'équilibre.

Pour atteindre ces objectifs, Teleperformance s'est fixé les priorités suivantes :

- Alignement des standards managériaux de la zone Europe sur ceux du groupe. Le groupe fondera notamment davantage sa stratégie de développement en Europe sur l'offre de solutions à valeur ajoutée que sur la course aux volumes. Il a par ailleurs la volonté de concentrer les équipes de management de cette zone en regroupant les pays en 6 entités managériales.
- Centralisation de l'ensemble des fonctions supports du groupe.
- Renforcement du management des Ressources Humaines avec l'intégration d'un Responsable des Ressources Humaines au plan mondial, le développement de programmes de fidélisation et de développement dédiés aux collaborateurs, et une optimisation de l'utilisation des indicateurs de satisfaction interne.
- Poursuite d'une croissance externe maîtrisée en réalisant des acquisitions ciblées permettant au groupe de mieux couvrir certains secteurs d'activité porteurs.
- Sur un plan financier, le groupe va poursuivre la politique, déjà entamée, d'optimisation de son cash et portera une attention toute particulière au rendement sur capitaux engagés.

Sur l'année 2011, le groupe Teleperformance, en toute première analyse, s'estime en mesure de revenir à une croissance organique positive de son activité, de l'ordre de 2,5 à 5% sur l'ensemble de l'année et devrait enregistrer une progression de son taux d'EBITA (hors éléments non récurrents) pour atteindre au moins 9% du chiffre d'affaires.

La direction précisera et développera les objectifs 2011 à l'occasion de la présentation des résultats annuels 2010, le 28 février prochain.

NOUVEAU DISPOSITIF DE COMMUNICATION AVEC LE MARCHÉ

Prenant en compte la réduction du délai de sortie des comptes du groupe, le contexte de plus grande mobilité des marchés et de volatilité accrue des parités monétaires et pour se conformer aux standards du marché, Teleperformance annonce une évolution dans ses modalités de communication financière avec la mise en place :

- de Conference Calls après les publications d'activité trimestrielles
- de Réunions plénières après la publication des résultats semestriels et annuels
- de la création d'un poste dédié aux relations investisseurs.

▪ Prochains rendez vous de communication financière

3 février 2011 : Chiffre d'affaires 4^{ème} trimestre 2010 – Conference call

28 février 2011 : Résultats financiers 2010 - Réunion SFAF

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 87 000 stations de travail informatisées et plus de 115 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 279 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

CONTACTS

TELEPERFORMANCE

Olivier RIGAUDY, directeur général finance, membre du directoire

T+ 33 1 55 76 40 80 - info@teleperformance.com

Anne-Emmanuelle DOGNON, relation investisseurs

T +33 1 55 76 40 87 - a.dognon@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