

Teleperformance

Activité du 4^{ème} trimestre 2010

- **T4 2010 : nette progression du chiffre d'affaires**
 - À données publiées : + 23,7% vs T4 2009
 - Croissance organique tirée par les États-Unis et le Brésil
- **12 mois 2010 : + 11,4% vs 12 mois 2009 - À données publiées**

PARIS, LE 3 FÉVRIER 2011 - Teleperformance communique aujourd'hui son information trimestrielle pour le 4^{ème} trimestre 2010 et son activité pour l'ensemble de l'année.

CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2010	2009	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
T 4	588,1	475,5	+ 23,7 %	+ 9,0 %
12 mois	2 058,5	1 847,7	+ 11,4 %	+ 1,1 %

- **Au 4^{ème} trimestre**, trimestre d'activité traditionnellement élevée, le **chiffre d'affaires** s'est élevé à **588,1 millions d'euros**, en hausse de **23,7% à données publiées** et de **9% à devises et périmètre constants**, par rapport à celui du 4^{ème} trimestre 2009.

Les **variations de devises** ont contribué positivement à hauteur de 26,4 millions d'euros à cette progression. Teleperformance a en effet bénéficié, sur la période, de l'appréciation par rapport à l'euro, du dollar américain (+ 15,5 millions d'euros), du peso mexicain (+ 4,9 millions d'euros), du réal brésilien (+ 2,5 millions d'euros), et du dollar canadien (+ 1,6 million d'euros).

L'**effet de périmètre**, lié aux opérations récentes de croissance externe du groupe, s'élève à 37,5 millions d'euros. Il résulte de l'acquisition de plusieurs sociétés : Teledatos (Colombie) consolidée à effet du 31 décembre 2009, de Metis (Turquie) et de TLS Contact, à effet du 1^{er} janvier 2010, des sociétés beCogent au Royaume-Uni et d'U.S. Solutions Group Inc (USSG) aux États-Unis consolidées dans les comptes du groupe, à effet du 1^{er} août 2010.

- Pour l'ensemble de l'exercice 2010, le chiffre d'affaires s'est établi à **2 058,5 millions d'euros** contre 1 847,7 millions d'euros en 2009, en progression de **11,4% à données publiées** et de **1,1% à devises et périmètre constants**.

Les **variations de devises** ont contribué positivement à hauteur de 86,7 millions d'euros à la croissance du chiffre d'affaires. L'**effet de périmètre**, lié aux acquisitions, s'établit à 101,1 millions d'euros.

Comme annoncé en début d'année, le groupe a retrouvé le chemin de la croissance organique au 2^{ème} semestre. Il bénéficie des efforts commerciaux déployés aux **États-Unis** ces derniers mois auprès de grands clients. Il recueille également les fruits des investissements significatifs réalisés au **Brésil** dont la forte progression s'est poursuivie tout au long de l'année.

En **Europe**, le groupe a stabilisé l'évolution de son activité tout en ajustant son portefeuille de contrats. L'objectif principal de la zone est l'amélioration de sa rentabilité en préalable à un programme de conquête commerciale. En **France**, la mise en œuvre du plan de transformation de la filiale, rendue possible à la suite du processus de négociation avec les représentants du personnel, constitue une première étape vers cet objectif.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU GROUPE PAR ZONE

Le poids respectif des zones dans le chiffre d'affaires du groupe traduit leurs différentes évolutions cette année. La zone Iberico-LATAM voit ainsi son poids nettement augmenter, représentant près du tiers des facturations du groupe en 2010, au détriment de l'Europe dont la part recule.

En millions d'euros	2010	2009	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
4^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	219,9	159,4	+ 37,9 %	+ 14,8 %
Iberico-LATAM	166,7	124,2	+ 34,2 %	+ 11,5 %
Europe continentale & MEA	201,5	191,9	+ 5,0 %	+ 1,5 %
TOTAL	588,1	475,5	+ 23,7 %	+ 9,0 %
AU 31 DÉCEMBRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	761,9	687,0	+ 10,9 %	+ 0,8 %
Iberico-LATAM	581,9	456,4	+ 27,5 %	+ 5,3 %
Europe continentale & MEA	714,6	704,2	+ 1,5 %	- 1,7 %
TOTAL	2 058,5	1 847,7	+ 11,4 %	+ 1,1 %

▪ Zone anglophone & Asie Pacifique

Au 4^{ème} trimestre, l'activité globale de la zone est en forte croissance et augmente de **37,9%**, à **données publiées** par rapport 4^{ème} trimestre 2009. Les **États-Unis** en particulier, enregistrent une forte progression grâce à la fois au développement significatif de clients préexistants mais aussi au gain de nouveaux clients importants.

Le chiffre d'affaires bénéficie d'un impact positif des devises et de l'acquisition de la société beCogent (Royaume Uni) au début du mois d'août dernier.

À **taux de change et périmètre constants**, la progression est de **14,8%** par rapport au 4^{ème} trimestre 2009.

▪ Zone Iberico-LATAM

Au 4^{ème} trimestre 2010, Teleperformance a bénéficié de la poursuite du dynamisme de l'activité au **Brésil** et du rebond confirmé de l'**Argentine** tandis que l'**Espagne** reste affectée par une conjoncture économique difficile.

À **données publiées**, la progression du chiffre d'affaires s'établit à **34,2%** grâce à la forte **croissance organique** de la zone (**+11,5%**) à laquelle s'ajoutent la contribution des acquisitions ainsi que l'appréciation des monnaies vis-à-vis de l'euro.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone s'est inscrit en hausse de **5% à données publiées** et de **1,5% à devises et périmètre constants**. Au 4^{ème} trimestre, les tendances de stabilisation observées au trimestre précédent en Europe continentale & MEA se sont confirmées. Le chiffre d'affaires de la **France** est étale au 4^{ème} trimestre. Il affiche un recul de 13,7% sur l'année. De plus, à la fin du mois de janvier 2011, Teleperformance France a signé avec les instances représentatives du personnel un accord sur son Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) après avoir reçu les avis finaux des partenaires sociaux. Ce projet constitue un élément clé du plan de transformation en profondeur de la filiale France.

PERSPECTIVES

Pour 2011, l'environnement économique est encore incertain, notamment en Europe. L'instabilité récente de certains pays, principalement en Afrique du nord où le groupe est implanté, impose de fait de rester prudent.

Teleperformance aborde cependant cette année avec détermination et confiance. Les efforts en matière de gestion seront intensifiés tandis que la recherche de valeur, associée au développement commercial, sera systématiquement poursuivie.

CALENDRIER DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Résultats 2010 : 28 février 2011, avant ouverture de NYSE Euronext Paris



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 2010 un chiffre d'affaires de 2,058 milliards d'euros.

Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 120 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 268 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

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