

Teleperformance - Résultats 2010

Exercice 2010 : objectifs atteints

- **Chiffre d'affaires 2010 : + 11,4% vs 2009 - À données publiées**
- **EBITA courant : 8,5% du CA**
- **Situation financière toujours solide**

PARIS, LE 28 FÉVRIER 2011 - Le conseil de surveillance de la société Teleperformance s'est réuni le 25 février 2011 et a examiné les comptes consolidés de l'exercice 2010.

En millions d'euros	2010	2009
Chiffre d'affaires	2 058,5	1 847,7
Taux de croissance à données publiées	+ 11,4%	
EBITDA courant *	257,8	227,9
Taux d'EBITA courant	12,5%	12,3%
EBITA courant *	174,5	156,2
Taux d'EBITA courant	8,5%	8,5%
Résultat opérationnel	119,1	130,0
Résultat net - Part du groupe	71,9	88,2
Cash flow disponible	74,5	122,2
Capitaux propres	1 230,7	1 114,1
Excédent net de trésorerie	1,1	11,0

Compte de Résultat - 2010 : € 1 = 1,33 US\$ - 2009 : € 1 = 1,39 US\$

Bilan - 2010 : € 1 = 1,34 US\$ - 2009 : € 1 = 1,44 US\$

* Avant provisions sur restructuration des opérations en France (2010 : 47 M€ - 2009 : 21 M€)

EBITA courant : Résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et provisions liées à la restructuration des opérations en France

ACTIVITÉ

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2010 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**. Comme annoncé, après un 1^{er} semestre plus difficile, le groupe a retrouvé au 2nd semestre le chemin de la croissance organique.

Les **variations de devises** ont contribué positivement à hauteur de 86,7 millions d'euros à cette progression. Teleperformance a notamment bénéficié sur l'exercice de l'appréciation par rapport à l'euro, du dollar américain (+ 28,9 millions d'euros), du réal brésilien (+ 16,7 millions d'euros), du peso mexicain (+ 14,3 millions d'euros), et du dollar canadien (+ 8,7 millions d'euros).

L'**effet de périmètre**, lié aux opérations de croissance externe du groupe, s'élève à 101,1 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.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE DU GROUPE PAR ZONE

A **données publiées**, le chiffre d'affaires de l'exercice est en **augmentation sur l'ensemble des zones** avec toutefois des rythmes différents selon les régions. Ainsi la zone Iberico-LATAM a enregistré un rythme de progression soutenu et a représenté près du tiers des facturations du groupe en 2010, au détriment de l'Europe, dont le poids dans le chiffre d'affaires, pour sa part, recule.

En millions d'euros	2010	2009	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
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

À **données publiées**, l'activité globale de la zone est en **hausse de 10,9%** en 2010. Les **États-Unis** ont enregistré une forte progression, notamment au 4^{ème} trimestre, grâce au développement significatif de clients préexistants ainsi qu'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, il progresse de 0,8%** par rapport à 2009.

▪ Zone Iberico-LATAM

Le chiffre d'affaires de cette zone enregistre la plus forte progression avec une **croissance de 27,5% à données publiées**. Cette bonne performance s'explique par une **croissance organique de 5,3%** à laquelle il convient d'ajouter la contribution des acquisitions et l'appréciation des monnaies vis-à-vis de l'euro.

Au cours de l'année 2010, l'activité a continué d'afficher au **Brésil** un bon dynamisme, l'**Espagne** restant affectée par une conjoncture économique difficile.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Sur l'exercice 2010, le chiffre d'affaires de la zone affiche une **hausse de 1,5% à données publiées** et un **recul de 1,7% à devises et périmètre constants**.

En **Europe**, le groupe a stabilisé l'évolution de son activité en ajustant son portefeuille de contrats alors que les **Pays nordiques et de l'est de l'Europe** ont enregistré de bonnes performances. En **France**, l'activité s'est stabilisée en fin d'année avec un 4^{ème} trimestre étale. Par ailleurs, fin 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.

RÉSULTATS

L'**EBITDA courant** (hors provisions pour restructuration des opérations en France) s'élève à 257,8 millions d'euros soit 12,5% du CA contre 227,9 millions d'euros en 2009.

L'**EBITA courant** (résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et provisions liées à la restructuration des opérations en France) atteint 174,5 millions d'euros en 2010 contre 156,2 millions d'euros en 2009.

Il est stable à 8,5% du chiffre d'affaires, en ligne avec l'objectif communiqué par le groupe. Ce taux reflète cependant de fortes disparités selon les zones géographiques puisqu'il ressort supérieur à 10% du chiffre d'affaires pour la zone Iberico-LATAM et la zone Anglophone & Asie Pacifique alors qu'il n'est que légèrement positif pour la zone Europe continentale & MEA.

Au cours de l'exercice 2010, **les provisions** constituées en vue de couvrir les opérations de restructuration en France ressortent à 47 millions d'euros contre 21 millions d'euros en 2009 dont 45 millions d'euros sont relatifs au 2nd plan annoncé à l'été 2010 dont les modalités ont fait l'objet d'un accord signé avec les représentants des salariés à la fin janvier 2011.

En conséquence, le **résultat opérationnel** de l'exercice 2010 s'établit à 119,1 millions d'euros contre 130 millions d'euros en 2009. Après impact des provisions non récurrentes, le taux de marge opérationnelle représente 5,8% du chiffre d'affaires contre 7% en 2009.

L'**impôt sur les sociétés** s'élève à 41,2 millions d'euros en 2010 contre 41,3 millions en 2009.

Il fait ressortir un taux d'imposition de 35,7% en hausse par rapport à celui de 2009 (31,8%) du fait du calcul de l'IS dans certains pays sur la base de soldes différents du résultat avant impôt (Italie, France).

Le **résultat net part du groupe** s'établit à 71,9 millions d'euros en 2010, à comparer à un résultat net de 88,2 millions en 2009.

STRUCTURE FINANCIÈRE

▪ Investissements

En 2010, comme annoncé, Teleperformance a mis l'accent sur la croissance organique. Les **investissements opérationnels** s'inscrivent ainsi en nette progression à 103 millions d'euros soit 5% du chiffre d'affaires contre 68 millions d'euros et 3,7% du chiffre d'affaires en 2009. Ils portent essentiellement sur des extensions de capacités opérationnelles au Brésil, aux Philippines et aux États-Unis.

Les **investissements financiers** de l'exercice atteignent 79,6 millions d'euros, en baisse par rapport à 2009 (97,5 millions d'euros). Ils correspondent aux acquisitions du groupe : U.S. Solutions Group Inc. aux États-Unis, beCogent au Royaume-Uni, TLS Contact (50%), Metis (75%) en Turquie, auxquelles il convient d'ajouter le solde du décaissement pour l'acquisition de Teledatos dont l'essentiel avait été acquitté en 2009.

Au total, les investissements consentis par le groupe en 2010 s'établissent à 182,5 millions contre 165,6 millions d'euros en 2009.

▪ Cash Flow

En 2010, le **cash flow récurrent avant impôts** du groupe affiche une progression de 10,5% à 253,3 millions d'euros contre 229,3 millions d'euros en 2009.

Après intégration des décaissements d'un montant normalisé d'impôt sur les sociétés, du versement de 18 millions d'euros lié au 1^{er} plan de départ volontaires mis en œuvre en France et des investissements opérationnels, le **cash flow disponible** du groupe s'élève à 74,5 millions d'euros contre 122,2 millions d'euros en 2009.

▪ Financement

Le groupe bénéficie d'une **structure financière** solide. Au 31 décembre 2010, les **fonds propres** s'élèvent à 1 230,7 millions d'euros contre 1 114,1 millions à la clôture de l'exercice précédent. L'**excédent net de trésorerie** à fin décembre 2010 s'élève à 1,1 millions d'euros et, grâce à une meilleure centralisation des flux de cash, la **ligne de crédit syndiquée non utilisée** dont dispose Teleperformance s'établit à 250 millions d'euros contre 180 millions d'euros à la fin de l'exercice précédent.

DIVIDENDE 2010

Le Directoire, en dépit des charges exceptionnelles générées par la réorganisation de l'activité en France, recommandera à l'assemblée générale qui se réunira le 31 mai 2011, de maintenir le dividende à 0,33 euro par action.

ACQUISITIONS 2010

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 17 août 2010, Teleperformance a 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). Grâce à cette implantation, le groupe Teleperformance a renforcé significativement sa présence au Royaume-Uni et est devenu le deuxième opérateur de centres de contacts externalisés.

GOVERNANCE

Le Conseil de Surveillance du 25 février 2011 a approuvé les projets de modification des statuts qui seront soumis à l'approbation de l'assemblée générale des actionnaires du 31 mai 2011.

Il sera proposé de remplacer la structure duale actuelle à conseil de surveillance et directoire, par une structure unitaire avec un conseil d'administration. La direction générale et la présidence du conseil d'administration seraient confiées à Daniel Julien, actuel président du directoire. La structure duale a permis d'accompagner efficacement le développement du groupe depuis plus de quinze ans. L'adoption d'une structure à conseil d'administration permettra une plus grande réactivité dans les processus de décision et dans leur mise en œuvre que l'environnement économique mondial commande aujourd'hui. Il est ainsi prévu que le conseil d'administration soit constitué des membres du conseil de surveillance actuels, qui sera élargi, dans le futur. Par ailleurs, le conseil s'appuiera sur le comité d'audit et le comité des nominations et des rémunérations. Enfin, il sera créé un comité exécutif regroupant les managers clés du groupe.

STRATEGIE ET PERSPECTIVES 2011

En 2011, le groupe entend conforter sa position de leader mondial sur son secteur et déployer sa stratégie de développement en menant à bien la réussite opérationnelle de la croissance aux États-Unis et au Brésil, tout en améliorant ses performances sur les principaux marchés européens et en portant un accent particulier sur ses ressources humaines.

Par ailleurs, le groupe s'attachera à poursuivre sa stratégie de croissance externe maîtrisée à travers des acquisitions ciblées, réalisées en fonction de critères strictement définis, en termes de flexibilité opérationnelle, de rentabilité et de complémentarité avec les métiers et l'implantation géographique du groupe.

Sur l'année 2011, Teleperformance s'estime en mesure de générer une croissance organique de son activité de l'ordre de 2,5 à 5%. L'EBITA (hors éléments non récurrents) devrait également progresser et représenter au moins 9% du chiffre d'affaires.

PROCESSUS DE CERTIFICATION DES COMPTES PAR LES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les procédures d'audit sur les comptes consolidés ont été effectuées. Le rapport de certification sera émis après finalisation des procédures requises pour les besoins de la publication du rapport financier annuel.

PROCHAINE COMMUNICATION

Information financière du 1^{er} trimestre 2011 : 26 avril 2011

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 (2,738 milliards de dollars - taux de change 1€ = 1,33 US\$).

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

COMPTE DE RÉSULTAT

En milliers d'euros

	2010	2009
Chiffre d'affaires	2 058 473	1 847 654
Autres produits de l'activité	9 099	13 873
Charges de personnel	-1 447 116	-1 293 803
Charges externes	-346 113	-311 565
Impôts et taxes	-13 847	-15 688
Dotations aux amortissements	-83 329	-71 620
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-8 410	-5 205
Variation des stocks	-121	42
Autres produits d'exploitation	5 768	5 939
Autres charges d'exploitation	-55 322	-39 592
Résultat opérationnel	119 082	130 035
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	3 161	4 068
Coût de l'endettement financier brut	-8 805	-7 771
Coût de l'endettement financier net	-5 644	-3 703
Autres produits financiers	22 606	15 333
Autres charges financières	-20 508	-11 601
Q/Part de résultat sociétés mises en équivalence	0	0
Résultat avant impôt	115 536	130 064
Charge d'impôt	-41 195	-41 310
Résultat net après impôt	74 341	88 754
Résultat net après impôt - Part du groupe	71 887	88 201
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	2 454	553
Résultat de base et dilué par action (en €)	1,27	1,56

SITUATION FINANCIÈRE

En milliers d'euros

ACTIF	31.12.2010	31.12.2009
Actifs non courants		
Goodwill	709 423	627 842
Autres immobilisations incorporelles	96 001	84 048
Immobilisations corporelles	256 007	217 283
Actifs financiers	23 454	18 080
Impôts différés	29 666	10 438
Total actifs non courants	1 114 551	957 691
Actifs courants		
Stocks	454	567
Actifs impôts exigibles	33 265	31 781
Clients	482 286	445 626
Autres actifs courants	103 187	93 500
Autres actifs financiers	7 397	6 239
Trésorerie et équivalents	118 355	238 686
Total actifs courants	744 944	816 399
Total actif	1 859 495	1 774 090
PASSIF		
Capitaux propres		
Capital	141 495	141 490
Prime d'émission	556 181	556 181
Ecart de conversion	20 115	-46 245
Autres réserves groupe	506 682	459 706
Total part du groupe	1 224 473	1 111 132
Participations ne conférant pas le contrôle	6 246	2 933
Total capitaux propres	1 230 719	1 114 065
Passifs non courants		
Provisions	5 465	6 251
Passifs financiers	29 439	36 589
Impôts différés	43 200	31 473
Total passifs non courants	78 104	74 313
Passifs courants		
Provisions	63 243	34 810
Dettes d'impôts	25 619	25 277
Fournisseurs	93 365	88 088
Autres passifs courants	280 671	246 433
Autres passifs financiers	87 774	191 104
Total passifs courants	550 672	585 712
Total des passifs et des capitaux propres	1 859 495	1 774 090

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

En milliers d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2010	2009
Résultat part du groupe	71 887	88 201
Résultat part des minoritaires	2 454	553
Charges d'impôts comptabilisées	41 195	41 310
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	91 739	76 825
Dotations nettes aux provisions	29 279	21 557
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-1 851	808
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	-197	1 029
Impôt décaissé	-52 906	-31 296
Autres	787	-1 029
Marge brute d'autofinancement	182 387	197 958
Variation du besoin en fonds de roulement	-4 855	-7 806
Flux de trésorerie générés par l'activité	177 532	190 152
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-102 960	-68 096
Acquisition de titres de participation	-79 570	-97 514
Prêts accordés	-116	-673
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	2 354	1 006
Autres immobilisations financières cédées	1 431	1 921
Flux de trésorerie liés aux investissements	-178 861	-163 356
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Augmentation des capitaux propres	4 313	3 342
Acquisition de titres d'autocontrôle	186	353
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-18 677	-24 808
Dividendes versés aux participations ne conférant pas le contrôle	-53	-160
Augmentation des dettes financières	10 895	165 654
Remboursement des dettes financières	-100 070	-192 998
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-103 406	-48 617
Variation de trésorerie	-104 735	-21 821
Incidence des variations de change	596	-563
Trésorerie à l'ouverture	215 851	238 235
Trésorerie à la clôture	111 712	215 851

RETRAITEMENT DES COMPTES 2009

Il est à noter que suite à l'identification, au cours de 2010, d'immobilisations incorporelles et corporelles, dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs de la société Teledatos, acquise fin 2009, les comptes 2009 ont été retraités pour tenir compte de la reconnaissance de ces actifs incorporels et corporels à la date d'acquisition de la société concernée avec, en contrepartie, une diminution du goodwill initialement constaté et la reconnaissance d'un impôt différé passif.