

# Teleperformance

## Information trimestrielle au 30 septembre 2011

- **T3 2011 : bonne progression de l'activité**  
+ 4,3% vs T3 2010 - À devises et périmètre constants
- **9 mois 2011 : croissance organique vigoureuse**  
+ 5,5% vs 9 mois 2010 - À devises et périmètre constants
- **Objectifs confirmés pour l'exercice 2011**

PARIS, LE 9 NOVEMBRE 2011 - Teleperformance communique aujourd'hui son information trimestrielle au 30 septembre 2011.

### CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2011	2010	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
T 3	491,4	487,2	+ 0,9%	+ 4,3%
9 mois	1 553,2	1 470,4	+ 5,6%	+ 5,5%

- **3<sup>ème</sup> trimestre 2011**

Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011, Teleperformance a enregistré un **chiffre d'affaires** de **491,4 millions d'euros** en **progression** de **0,9% à données publiées** et de **4,3% à devises et périmètre constants** par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2010 où il s'élevait à 487,2 millions d'euros.

Comme au 2<sup>ème</sup> trimestre, les **variations de devises** versus euro ont eu un impact négatif important sur le chiffre d'affaires du groupe : 18,9 millions d'euros, dont 12,8 millions d'euros liés à l'évolution du dollar américain.

L'**effet de périmètre** est lié essentiellement à la consolidation, à compter du 1<sup>er</sup> août 2010, de la société beCogent au Royaume-Uni.

▪ **9 mois 2011**

Le **chiffre d'affaires** des 9 premiers mois de l'exercice 2011 s'établit à **1 553,2 millions d'euros** contre 1 470,4 millions d'euros pour la même période de l'exercice précédent, soit une **croissance de 5,6% à données publiées**.

Les **variations de devises** ont pesé sur cette progression à hauteur de 34,3 millions d'euros compte tenu, principalement, de l'appréciation de l'euro contre le dollar américain. L'**effet de périmètre** s'inscrit à + 36,9 millions d'euros. Globalement, la **progression, à devises et périmètre constants**, s'élève à **5,5%**.

**ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE DU GROUPE PAR ZONE**

En millions d'euros	2011	2010	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
<b>AU 30 SEPTEMBRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	607,6	542,0	+ 12,1%	+ 10,5%
Iberico-LATAM	456,5	415,3	+ 9,9%	+ 12,8%
Europe continentale & MEA	489,1	513,1	- 4,7%	- 5,6%
<b>TOTAL</b>	<b>1 553,2</b>	<b>1 470,4</b>	<b>+ 5,6%</b>	<b>+ 5,5%</b>
<b>3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	196,7	192,3	+ 2,2%	+ 7,3%
Iberico-LATAM	147,4	137,8	+ 7,0%	+ 12,5%
Europe continentale & MEA	147,3	157,1	- 6,2%	- 6,0%
<b>TOTAL</b>	<b>491,4</b>	<b>487,2</b>	<b>+ 0,9%</b>	<b>+ 4,3%</b>
<b>2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	199,2	184,0	+ 8,3%	+ 10,6%
Iberico-LATAM	161,6	152,6	+ 5,9%	+ 11,1%
Europe continentale & MEA	175,1	194,2	- 9,8%	- 10,5%
<b>TOTAL</b>	<b>535,9</b>	<b>530,8</b>	<b>+ 1,0%</b>	<b>+ 2,9%</b>
<b>1<sup>ER</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	211,7	165,7	+ 27,8%	+ 13,8%
Iberico-LATAM	147,5	124,9	+ 18,1%	+ 13,1%
Europe continentale & MEA	166,7	161,8	+ 3,0%	+ 0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>525,9</b>	<b>452,4</b>	<b>+ 16,2%</b>	<b>+ 8,9%</b>

Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011, l'évolution de l'activité par zone a été la suivante :

▪ **Zone Anglophone & Asie Pacifique**

Par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2010, l'activité globale de la zone **affiche une progression de 2,2% à données publiées** et de **7,3% à taux de change et périmètre constants**.

Aux États-Unis, le niveau d'activité demeure très satisfaisant. Comme attendu, le taux de croissance se réduit par rapport au début de l'année, Teleperformance ayant acquis, à la fin de l'année 2010, un important client dont les volumes d'activité n'ont pas été confirmés depuis le printemps 2011.

Au Royaume-Uni, ainsi qu'au Canada, l'activité du groupe est stable.

▪ **Zone Iberico-LATAM**

L'activité globale de la zone **progresses de 7% à données publiées** et de **12,5% à taux de change et périmètre constants** par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2010.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2011, l'activité de la zone Iberico-LATAM enregistre une forte augmentation grâce notamment à la vigueur persistante du Brésil.

En Espagne, la situation reste difficile et le groupe ajuste progressivement sa base de coûts alors que tous les autres pays de la zone sont en croissance sur la période.

▪ **Zone Europe continentale & MEA**

Le chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011 de la zone Europe continentale & MEA s'établit à 147,3 millions d'euros contre 157,1 millions d'euros au 3<sup>ème</sup> trimestre 2010, soit **-6,2% à données publiées** et **-6,0% à devises et périmètre constants**. L'amélioration relative par rapport à la baisse de 9,8% à données publiées enregistrée entre les 2<sup>èmes</sup> trimestres 2010 et 2011 s'explique par l'évolution de l'activité en France et relève essentiellement d'une amélioration de l'effet de base.

En France, avec un regroupement de l'activité sur quatorze sites, la restructuration de l'outil industriel, entamée au début de l'année, est aujourd'hui achevée. Le groupe s'attache désormais à simplifier son organisation et à impulser une nouvelle dynamique commerciale.

En Italie, le marché reste incertain et Teleperformance poursuit sa politique visant à aligner sa base de coûts sur son niveau actuel d'activité.

La zone " Grèce, Turquie, Egypte " poursuit par ailleurs son développement grâce à la bonne adéquation entre la demande et l'offre proposée aux clients.

La Scandinavie, le Benelux ainsi que l'Europe de l'Est continuent d'enregistrer également des performances satisfaisantes.

Depuis le 1<sup>er</sup> août, la présidence de la zone Europe continentale & MEA a été confiée à Mme Brigitte Daubry, collaboratrice depuis 1988, auparavant Directrice qualité groupe et membre du Comex. Son *leadership*, très opérationnel, devrait commencer à porter ses fruits sur l'année 2012.



## OBJECTIFS 2011

Pour l'exercice 2011, nonobstant une base de référence 2010 élevée pour le 4<sup>ème</sup> trimestre, Teleperformance confirme son objectif d'une **progression de l'activité comprise entre 2,5% et 5% à devises et périmètre constants** ainsi que sa prévision de **rentabilité opérationnelle** portant sur un **EBITA (hors éléments non récurrents)** situé dans une **fourchette comprise entre 8% et 9%**.

## PROCHAINE COMMUNICATION

Résultats 2011 : 28 février 2012

## 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 128 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 263 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](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

TELEPERFORMANCE

Olivier RIGAUDY, Directeur Général Finances Groupe

T + 33 1 55 76 40 80 - [info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com)

Anne-Emmanuelle DOGNON, Relation Investisseurs

T + 33 1 55 76 40 87 - [a.dognon@teleperformance.com](mailto: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](mailto:nancy.levain@ltvalue.com) / [maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com)