

## Communiqué de presse

# Chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2012

PARIS, LE 8 NOVEMBRE 2012 - Teleperformance, leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, annonce son chiffre d'affaires pour le 3<sup>ème</sup> trimestre et les 9 premiers mois de l'année 2012.

- **Accélération de la croissance au 3<sup>ème</sup> trimestre 2012**

- + 17,9 % - À données publiées
- + 13,2 % - À devises et périmètre constants

- **Dynamique confirmée au cours des 9 premiers mois 2012**

- + 9,9 % - À données publiées
- + 5,9 % - À devises et périmètre constants

- **Objectif 2012 de chiffre d'affaires**

**Croissance supérieure à 6 % - À devises et périmètre constants**

**Daniel Julien, président directeur général de Teleperformance a déclaré :** "Avec une forte croissance du chiffre d'affaires, ce 3<sup>ème</sup> trimestre confirme la bonne tendance de l'activité de Teleperformance depuis le début de l'année 2012. Nous avons bénéficié du dynamisme du Brésil et de la zone anglophone et avons renforcé certaines de nos positions commerciales en Europe, confortant ainsi notre leadership sur le marché mondial de la gestion de la relation client.

Forts de cette performance et confiants dans la poursuite de la bonne tendance observée dans les zones anglophone, Asie-Pacifique et ibérico-LATAM, nous envisageons aujourd'hui, pour l'ensemble de l'exercice, une croissance du chiffre d'affaires supérieure à 6 %, à devises et périmètre constants, et confirmons un solide niveau de marge d'EBITA."

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ GROUPE

En millions d'euros	2012	2011	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
<b>3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>	<b>579,5</b>	491,4	<b>+ 17,9 %</b>	<b>+ 13,2 %</b>
<b>AU 30 SEPTEMBRE (9 MOIS)</b>	<b>1 706,4</b>	1 553,2	<b>+ 9,9 %</b>	<b>+ 5,9 %</b>

### ▪ 3<sup>ème</sup> trimestre 2012

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2012, le chiffre d'affaires de Teleperformance s'est élevé à 579,5 millions d'euros en progression de 17,9 % à données publiées et de 13,2 % à devises et périmètre constants par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2011.

L'appréciation des devises par rapport à l'euro représente un impact positif significatif de 4,7 % sur le chiffre d'affaires du groupe, dont 3,1 % liés à l'évolution du dollar US.

L'activité du groupe enregistre une accélération de sa croissance par rapport aux trimestres précédents au cours desquels l'activité avait progressé à données publiées de 9,2 % au 2<sup>ème</sup> trimestre et de 3,0 % au 1<sup>er</sup> trimestre. Le groupe a notamment bénéficié de la poursuite d'une croissance soutenue au Brésil, d'une base de comparaison plus favorable aux États-Unis ainsi que du redressement des activités dans certains pays d'Europe.

### ▪ 9 mois 2012

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois de l'exercice 2012 s'est établi à 1 706,3 millions d'euros, soit une croissance de 9,9 % à données publiées et de 5,9 % à devises et périmètre constants par rapport à la même période de l'exercice précédent.

L'appréciation des devises par rapport à l'euro a eu un impact positif de 3,9 % sur le chiffre d'affaires du groupe (60,1 millions d'euros), dont 3,0 % liés à l'évolution du dollar US (47 millions d'euros).

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

En millions d'euros	2012	2011	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
<b>AU 30 SEPTEMBRE (9 MOIS)</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	660,4	607,6	8,7 %	0,0 %
Ibérico-LATAM	543,0	456,5	18,9 %	17,8 %
Europe continentale & MEA	503,0	489,1	2,8 %	2,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>1706,4</b>	<b>1 553,2</b>	<b>9,9 %</b>	<b>5,9 %</b>
<b>3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	238,1	196,7	21,0 %	11,6 %
Ibérico-LATAM	183,3	147,4	24,4 %	21,9 %
Europe continentale & MEA	158,1	147,3	7,3 %	6,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>579,5</b>	<b>491,4</b>	<b>17,9 %</b>	<b>13,2 %</b>
<b>2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	214,2	199,2	7,5 %	-2,2 %
Ibérico-LATAM	191,7	161,6	18,6 %	17,1 %
Europe continentale & MEA	179,2	175,1	2,3 %	1,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>585,1</b>	<b>535,9</b>	<b>9,2 %</b>	<b>4,7 %</b>
<b>1<sup>ER</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	208,1	211,7	-1,7 %	-5,5 %
Ibérico-LATAM	168,0	147,5	+13,9 %	+13,5 %
Europe continentale & MEA	165,7	166,7	-0,6 %	-0,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>541,8</b>	<b>525,9</b>	<b>+3,0 %</b>	<b>+1,5 %</b>

**Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2012, l'évolution de l'activité par zone a été la suivante :**

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

Le chiffre d'affaires de la zone anglophone & Asie-Pacifique est en progression de 21,0 % à données publiées et de 11,6 % à taux de change et périmètre constants par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2011.

L'activité renoue avec une forte croissance organique, les deux premiers trimestres de l'année ayant enregistré une baisse, affectés par un effet de base défavorable lié à un important contrat aux États-Unis. L'impact de ce contrat est désormais neutralisé à partir du 3<sup>ème</sup> trimestre.

La zone a par ailleurs bénéficié de la poursuite du bon développement des ventes au Royaume-Uni et de la montée en puissance de l'activité en Chine.

- **Zone ibérico-LATAM**

Le chiffre d'affaires de la zone ibérico-LATAM progresse de 24,4 % à données publiées et de 21,9 % à taux de change et périmètre constants par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2011.

Au cours de la période, la poursuite du développement rapide des activités à forte valeur ajoutée au Brésil s'est confirmée.

L'activité croît également à un bon rythme au Portugal où les solutions apportées par Teleperformance sont particulièrement adaptées aux besoins des clients. Le groupe a récemment inauguré au Portugal un nouveau " hub " multilingue pour la gestion de l'expérience client. Situé au cœur du prestigieux « Parc des Nations » de Lisbonne, il répondra aux besoins des consommateurs de 40 pays dans 24 langues à travers différents médias, par téléphone ou internet.

En Espagne, dans un marché toujours difficile, le groupe poursuit le redressement de son activité, conforté depuis le début de l'année dans son positionnement d'acteur fiable et pérenne.

- **Zone Europe continentale & MEA**

Le chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2012 de la zone Europe continentale & MEA s'est établi à 158,1 millions d'euros contre 147,3 millions d'euros au 3<sup>ème</sup> trimestre 2011, soit une hausse de 7,3 % à données publiées et 6,7 % à devises et périmètre constants.

Tous les pays de la zone contribuent à cette évolution, à l'exception de la France toujours affectée par les turbulences récentes sur le marché de la téléphonie.

La croissance significative de la zone s'explique d'une part par une base de comparaison faible et d'autre part par une bonne performance enregistrée en Allemagne et en Italie sur plusieurs grands comptes internationaux.

## PERSPECTIVES

La bonne tendance observée sur les 9 premiers mois 2012 dans les zones anglophone, Asie-Pacifique et ibérico-LATAM devrait se poursuivre au 4<sup>ème</sup> trimestre. Le groupe est confiant sur une croissance à devises et périmètre constants du chiffre d'affaires, supérieure à 6 % pour l'ensemble de l'exercice 2012.

Le groupe maintient son objectif de taux de marge d'EBITA compris entre 8,6 et 9 % mais envisage désormais d'atteindre la limite supérieure de cette estimation.

## AGENDA FINANCIER

**26 février 2013** : publication des résultats de l'exercice 2012

## CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE ANALYSTES/INVESTISSEURS

**Date : 8 novembre 2012 à 18h (heure de Paris)**

Le support de présentation sera également disponible sur le site de Teleperformance.

## À PROPOS DE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, 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. En 2011, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 126,2 milliards d'euros (2 955 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,39 \$).

Le groupe dispose d'environ 98 000 stations de travail informatisées et compte plus de 130 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 250 centres de contacts dans 49 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et font partie des indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small.

Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

### TELEPERFORMANCE

OLIVIER RIGAUDY, directeur financier groupe

Tél : + 33 1 53 83 59 00

QUY NGUYEN-NGOC, directeur des relations investisseurs

Tél : + 33 1 53 83 59 87

[quy.nguyen@teleperformance.com](mailto:quy.nguyen@teleperformance.com)

LT VALUE – RELATIONS INVESTISSEURS ET COMMUNICATION CORPORATE

Nancy Levain

Tél : + 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44

[LTvalue@LTvalue.com](mailto:LTvalue@LTvalue.com)