

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance acquiert 100% de TLScontact

- Renforcement de l'expertise auprès du secteur public
- Développement de l'offre multi-canal

PARIS, LE 28 JANVIER 2013 –Teleperformance annonce ce jour l'acquisition à 100 % de sa filiale TLScontact, leader européen de la gestion de l'expérience client en face à face et très présent dans le secteur public, notamment dans le domaine des demandes de visas.

Avec 650 personnes déployées dans ses centres en Europe, Asie, Afrique et au Moyen-Orient, TLScontact offre à de nombreux consulats occidentaux une gamme complète de services, comprenant l'information et la réception des demandeurs, la collecte et la vérification de documents, la prise d'empreintes biométriques et la saisie des données.

Le savoir-faire de TLScontact est unique et repose sur une plate forme de service intégrée et entièrement numérique, permettant aux donneurs d'ordre d'avoir accès en temps réel à de puissants outils de suivi des opérations jusqu'au moindre détail.

TLScontact a bâti sa réputation sur la qualité du service, un niveau d'exigence extrême en matière de sécurité, avec la certification ISO 27001 de chacun de ses centres, et une attention particulière portée aux conditions de travail de son personnel. A titre d'exemple, le nouveau centre d'accueil du public de TLScontact à Pékin a reçu la certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) et le prix "Great Place to Work".

Daniel Julien, fondateur et président directeur général de Teleperformance, a déclaré :

"L'acquisition à 100% de TLScontact renforce le leadership mondial du groupe Teleperformance dans la gestion de l'expérience client sur des secteurs exigeants comme les administrations. Le niveau exceptionnel des mesures portant sur la sécurité des données et la performance des outils informatiques développés par TLScontact y constituent un avantage concurrentiel considérable. Le potentiel de croissance de cette activité nous semble très important, particulièrement dans le contexte actuel où les gouvernements doivent trouver des solutions répondant parfaitement aux attentes des usagers tout en restant compatibles avec leurs contraintes budgétaires.

Christian Marchandise et Bertrand Weisgerber, co-présidents de TLScontact, ont indiqué pour leur part :

"Cela fait déjà plusieurs années que nous avons rejoint le groupe Teleperformance, et cette intégration complète est l'évolution naturelle de ce partenariat réussi. Nous sommes sur un marché mondial à très fort potentiel de développement dans de très nombreux domaines. Notre mission quotidienne est de satisfaire nos donneurs d'ordre en offrant aux usagers un service de première qualité, au sein d'un environnement adapté et sécurisé. L'adossement complet de TLScontact au leader mondial de la gestion de l'expérience client nous procure de réels avantages, par son réseau, son expérience et ses ressources informatiques, que nous aurons à cœur d'exploiter pour saisir toutes les opportunités de développement».



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

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC, directeur des relations investisseurs

Tél : + 33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

Pour plus d'informations et pour toute demande de contact presse :

www.teleperformance.com