

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2013

CROISSANCE SOUTENUE DES ACTIVITES AU 1ER TRIMESTRE 2013

- Chiffre d'affaires : 592,0 M€
- Croissance à données comparables : + 11,5 %
- Forte croissance des activités des zones ibérico-LATAM, anglophone et Asie-Pacifique

Paris, le 7 mai 2013 - Teleperformance, leader mondial de la gestion de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1^{er} trimestre de l'année 2013.

En millions d'euros	T1 2013	T1 2012	Variation	
			A données publiées	A devises et périmètre constants
CHIFFRE D'AFFAIRES	592,0	541,8	+ 9,3 %	+ 11,5 %

Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance, a déclaré : " Nous avons bénéficié, en ce début d'année, d'une progression soutenue de notre activité avec une croissance publiée de + 9,3 % et une croissance organique de + 11,5 % au 1^{er} trimestre 2013. Cette bonne performance résulte à nouveau du dynamisme de nos activités en Amérique Latine, notamment au Brésil, où le groupe bénéficie d'un positionnement haut de gamme sur des secteurs porteurs, et d'une croissance soutenue aux Etats-Unis. En Europe, un certain nombre de pays poursuivent le rebond de leurs activités, notamment le Royaume-Uni et l'Espagne.

Nous accentuons ainsi notre leadership mondial sur le marché de la gestion de l'expérience client externalisée grâce à la réussite d'une stratégie managériale axée sur le développement du capital humain et sur la différenciation par la valeur ajoutée.

Les prix "Best Place to Work" décernés récemment à nos filiales en Grèce et en Chine sont venus rejoindre Teleperformance Brésil et Teleperformance Portugal dans le cercle fermé des entreprises où il fait bon travailler. Ces distinctions illustrent parfaitement la transformation et la croissance de la valeur du métier que Teleperformance impulse au marché.

Pour 2013, nous confirmons à ce stade notre objectif de hausse du chiffre d'affaires de + 3 % à + 5 % à données comparables, de marge opérationnelle courante comprise entre 9,3 % et 9,5 % et d'une hausse du retour sur capitaux employés (ROCE), traduisant notre confiance dans notre positionnement et l'avenir de nos marchés. Nous ré-examinerons éventuellement nos objectifs annuels à l'occasion de la publication des résultats du 1^{er} semestre."

ACTIVITÉ

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2013 s'établit à 592,0 millions d'euros en hausse de + 9,3 % à données publiées et de + 11,5 % à devises et périmètre constants par rapport au 1^{er} trimestre 2012.

L'évolution des devises a généré un impact négatif de 10,6 millions d'euros essentiellement lié à la dépréciation du real brésilien par rapport à l'euro, le dollar US restant quasi stable par rapport à l'euro sur la période (1,32\$ vs 1,31\$ en 2012).

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

L'activité du 1^{er} trimestre 2013 est principalement marquée par la forte hausse de l'activité de la zone ibérico-LATAM, tout particulièrement au Brésil, et de la zone anglophone & Asie-Pacifique, notamment au Royaume-Uni.

La zone ibérico-LATAM a continué de renforcer son poids au sein du groupe et contribue pour 32,4 % au chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre, dépassant désormais la zone Europe continentale & MEA qui participe pour 28,6% aux facturations. Le poids de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'établit à 39,0 %.

En millions d'euros	T1 2013	T1 2012	Variation	
			A données publiées	A devises et périmètre constants
CHIFFRE D'AFFAIRES				
Anglophone & Asie-Pacifique	230,6	208,1	+ 10,8 %	+ 12,1 %
Ibérico-LATAM	191,9	168,0	+ 14,2 %	+ 20,1 %
Europe continentale & MEA	169,5	165,7	+ 2,3 %	+ 2,3 %
TOTAL	592,0	541,8	+ 9,3 %	+ 11,5 %

▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

L'activité globale de la zone progresse de + 12,1 % à devises et périmètre constants.

Aux Etats-Unis, la croissance est soutenue. Elle a bénéficié d'une base de comparaison favorable : le 1^{er} trimestre 2012 avait été particulièrement faible (- 5,5 % vs 2011) du fait de la baisse des volumes liés à un important contrat conclu en fin d'année 2010.

Les activités au Royaume-Uni continuent d'enregistrer une croissance significative grâce à une bonne dynamique commerciale dans des nouveaux secteurs d'activité, notamment le secteur public et la distribution.

Les activités Asie-Pacifique sont par ailleurs portées par le développement de la Chine, où le groupe bénéficie de la montée en puissance de contrats remportés récemment avec des clients multinationaux.

▪ Zone ibérico-LATAM

L'activité de la zone continue de progresser à un très bon rythme : + 20,1 % à devises et périmètre constants. Excepté l'Argentine, tous les principaux pays de la zone contribuent positivement à cette croissance significative.

Au Brésil, le groupe bénéficie d'un positionnement haut-de-gamme lui permettant de se développer dans des secteurs dynamiques, tels que la banque et l'internet/média, tout comme au Portugal où l'offre de plateformes multilingues répond parfaitement aux besoins de grands clients souhaitant simplifier leur stratégie de service en Europe.

La tendance est également très positive au Mexique, soutenue par les activités d'offshoring couvrant le marché nord-américain et par le développement du marché local. En Espagne, le groupe confirme son redressement d'activité initié début 2012.

▪ Zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique

Le chiffre d'affaires de la zone s'établit en légère hausse (+ 2,3%) pour atteindre 169,5 millions d'euros au 1^{er} trimestre 2013.

Cette croissance modérée reflète une situation contrastée. D'une part, les performances sont satisfaisantes en Turquie, en Grèce et aux Pays-Bas, où le groupe dispose de plateformes multilingues, dans les pays de l'Est et en Italie, où les activités retrouvent le chemin de la croissance. D'autre part, l'activité est globalement stable en France et en Allemagne, alors que les pays nordiques marquent le pas après une bonne année 2012.

PERSPECTIVES 2013

Teleperformance confirme à ce stade ses objectifs pour l'exercice 2013 : une croissance de son chiffre d'affaires comprise entre + 3 % et + 5 % à données comparables et un taux de marge d'EBITA (hors éléments non récurrents) sur chiffre d'affaires compris entre 9,3 % et 9,5 %. Fort de ce bon début d'année, le groupe réexaminera éventuellement ses objectifs annuels à l'occasion de la publication de ses résultats du 1^{er} semestre prévue le 30 juillet 2013.

CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE ANALYSTES/INVESTISSEURS

Date : 7 mai 2013 à 18h00 (heure de Paris)

Le support de présentation sera également disponible sur le site internet de Teleperformance (www.teleperformance.com).

AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIERE

Assemblée générale des actionnaires :	30 mai 2013
Résultats du 1 ^{er} semestre 2013 :	30 juillet 2013



À PROPOS DU GROUPE 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 2012, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,347 milliards d'euros (3,028 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,29 \$).

Le groupe dispose d'environ 100.000 stations de travail informatisées et compte plus de 138 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 46 pays couvrant 78 marchés. 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.

Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, Eurolist - compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

CONTACT

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