

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2014

### CROISSANCE IMPORTANTE DU CHIFFRE D'AFFAIRES À DONNÉES COMPARABLES

- Chiffre d'affaires : **609,9 M€**
- Croissance à données comparables : **+ 9,1 %**
- Toutes les régions du groupe sont en dynamique de croissance

### PERSPECTIVES 2014

- Croissance du chiffre d'affaires comprise entre + 5 % et + 7 % à données comparables
- Amélioration de la marge d'EBITA qui devrait être comprise entre 9,5 % et 9,7 %
- Hausse du retour sur capitaux employés (ROCE)
- Acquisitions ciblées

Paris, le 13 mai 2014 - Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année 2014.

En millions d'euros	T1 2014	T1 2013	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
€/US\$ exchange rate	€1 = US\$ 1,37	€1 = US\$ 1,32		
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>609,9</b>	592,0	<b>+ 3,0 %</b>	<b>+ 9,1 %</b>

**Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** "Nous avons bénéficié, en ce début d'année, d'une forte progression de nos volumes d'activité avec une croissance organique de + 9,1 % au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, et ce malgré une base de comparaison élevée l'année dernière. Les 3 régions linguistiques du groupe sont en dynamique de croissance. Les performances sont notamment remarquables aux États-Unis, en Chine, en Colombie, au Mexique et au Portugal, et bénéficient en Europe de la montée en puissance de nos activités de BPO dans le domaine des solutions externalisées de délivrance de visas (activités de TLS) qui offre des perspectives très prometteuses.

Fort de ce bon trimestre, j'ai le plaisir de vous confirmer nos objectifs annuels 2014, reflète d'une nouvelle année de croissance : hausse du chiffre d'affaires de + 5 % à + 7 % à données comparables, hausse de la marge opérationnelle courante qui devrait être comprise entre 9,5 % et 9,7 % et hausse du retour sur capitaux employés (ROCE), traduisant notre confiance dans notre positionnement et l'avenir de nos marchés."

## ACTIVITÉ

### CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2014 s'établit à 609,9 millions d'euros, en hausse de + 3,0 % à données publiées et de + 9,1 % à données comparables (devises et périmètre constants) par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2013.

L'évolution des devises a généré un impact négatif de 32,7 millions d'euros essentiellement lié à la dépréciation par rapport à l'euro du real brésilien, du dollar US ainsi que du peso mexicain, colombien et argentin.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, toutes les régions du groupe enregistrent une croissance satisfaisante à données comparables, notamment la zone anglophone & Asie-Pacifique (États-Unis, Royaume-Uni et Chine) et l'Europe continentale & MEA qui bénéficie de la montée en puissance rapide des activités de la filiale TLS, spécialisée dans la gestion des demandes de visas.

En millions d'euros	T1 2014	T1 2013	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	245,1	230,6	+ 6,3 %	+ 9,9 %
Ibérico-LATAM	179,5	191,9	- 6,4 %	+ 5,1 %
Europe continentale & MEA	185,3	169,5	+ 9,3 %	+ 12,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>609,9</b>	<b>592,0</b>	<b>+ 3,0 %</b>	<b>+ 9,1 %</b>

Le mix géographique du groupe demeure solide avec 70 % du chiffre d'affaires réalisé sur des marchés prédominants affichant rentabilité et croissance, contre 35 % en 2010. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 40,2 % du chiffre d'affaires du groupe, la zone ibérico-LATAM 29,4 %, et l'Europe continentale & MEA 30,4 %.

#### ▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Les performances de la zone sur le trimestre ont été remarquables. L'activité globale de la zone progresse de + 9,9 % à données comparables. L'appréciation de l'euro vis-à-vis du dollar américain a réduit cette progression à + 6,3 % à données publiées.

En Amérique du Nord, la bonne croissance du chiffre d'affaires est notamment portée par les nombreux succès commerciaux remportés l'année dernière, notamment dans les secteurs de la santé, de l'assurance et de la distribution.

La région Asie-Pacifique a également enregistré un développement rapide de ses activités, notamment en Chine où le groupe a su développer des relations de partenariat privilégiées avec des multinationales nord-américaines implantées dans le pays.

## ▪ Zone ibérico-LATAM

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2014, les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme satisfaisant, avec une croissance de + 5,1 % à données comparables, malgré une base de comparaison élevée l'année dernière. À données publiées, le chiffre d'affaires est en retrait de 6,4 %. Le trimestre a, en effet, été marqué par un environnement de change défavorable avec notamment une baisse contre l'euro de près de 20 % du real brésilien et de 40 % du peso argentin par rapport à la même période de l'exercice précédent.

La Colombie, le Mexique et le Portugal sont les pays les plus dynamiques. L'Argentine reste confrontée à un environnement économique dégradé. Le ralentissement de la croissance de l'activité au Brésil amorcé au dernier trimestre de l'année dernière s'est poursuivi. Le groupe devrait cependant bénéficier d'un second semestre plus dynamique dans ce pays.

## ▪ Zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 12,0 % à périmètre et taux de change constants, et de + 9,3 % à données publiées.

Cette bonne performance confirme l'accélération enregistrée au cours du second semestre de l'année dernière. Elle s'explique non seulement par la poursuite du développement réussi des hubs européens multilingues et le retour à la croissance dans plusieurs pays, mais également par la montée en puissance rapide des activités de la filiale TLS, spécialisée dans la gestion des demandes de visas.

L'Italie confirme son retour sur le chemin de la croissance. Les Pays-Bas et la région sud de l'Europe (Grèce, Turquie) ont profité d'une bonne dynamique commerciale, notamment auprès de clients globaux. Sur le marché français, l'activité continue d'être affectée par un environnement toujours difficile dans les télécommunications.

La contribution de TLS a presque doublé au 1<sup>er</sup> trimestre 2014 par rapport à la même période de l'année dernière. Cette progression résulte essentiellement d'un bon niveau d'activité enregistré auprès des touristes souhaitant se rendre en Europe, ainsi que du démarrage d'un important contrat signé fin 2013 avec le service britannique des visas et de l'immigration (HM Passport Office) couvrant les régions Euro-Med et Afrique.

## PERSPECTIVES 2014

Les bonnes performances du 1<sup>er</sup> trimestre nous permettent de confirmer nos objectifs annuels 2014 reflétant une nouvelle année de croissance :

- une progression du chiffre d'affaires comprise entre + 5 % et + 7 % à données comparables ;
- une progression de la marge opérationnelle courante qui devrait être comprise entre 9,5 % et 9,7 % ;
- une nouvelle hausse du retour sur capitaux employés ;
- de nouvelles acquisitions ciblées.



## CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE - ANALYSTES/INVESTISSEURS

**Date : 13 mai 2014 à 18h00 (heure de Paris)**

Le support de présentation sera également disponible sur le site internet de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)).

## AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Résultats du 1<sup>er</sup> semestre 2014 : 28 juillet 2014

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, 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 2013, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,433 milliards d'euros (3,236 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose de 110 000 stations de travail informatisées et compte près de 149 000 collaborateurs répartis sur environ 230 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 150 marchés. Il gère des programmes dans 63 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, 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

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

### RELATIONS INVESTISSEURS ET PRESSE

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : + 33 1 53 83 59 87

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