

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *Teleperformance et la sécurité des données*



**PARIS, LE 17 AVRIL 2015** – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, souhaite clarifier la situation relative aux récentes publications dans les médias, reprises ce jour par des analystes financiers, concernant un incident lié à la sécurité des données intervenu dans un centre mexicain de Teleperformance.

Le groupe n'est pas en mesure de commenter une situation particulière concernant un de ses clients avec lequel il a signé des clauses de confidentialité interdisant de communiquer sur tout incident pouvant se produire dans le cadre de la gestion du contrat de service.

L'atteinte à la sécurité des données est une nuisance sérieuse et constitue un sujet de préoccupation majeur à travers le monde, pour toutes les entreprises et institutions gérant des bases de données confidentielles. Les attaques se sont multipliées au cours des derniers 18 mois, comme en témoignent les nombreux cas révélés dans la presse économique, et tous les secteurs d'activité sont touchés. Les data centers et les centres de contacts, aussi bien externalisés que non-externalisés, gérant de larges bases de données constituent des cibles privilégiées pour les malfaiteurs.

Teleperformance n'échappe pas à la règle, et est confronté à ce problème. Afin de mieux protéger la confidentialité des données clients, le management du groupe a mis en place une série de mesures pour renforcer ses pratiques sécuritaires et réduire ainsi la matérialité de ce phénomène ; cela se traduit notamment par des investissements additionnels en ressources humaines, en process, et en outils de détection. Ce renforcement des systèmes de sécurité, rendu nécessaire par la croissance des malversations électroniques, représente une charge additionnelle dans le compte d'exploitation du groupe.

Cependant, à aujourd'hui, et après analyse des perspectives d'activité de son portefeuille clients, le groupe Teleperformance maintient ses objectifs de croissance du chiffre d'affaires et de ses résultats pour l'année 2015.

Le communiqué de presse relatif au chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2015 sera publié le lundi 20 avril 2015 après bourse (au lieu du 22 avril 2015 initialement prévu). La conférence call aura lieu ce même jour à 18h15.

## 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 des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2014, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,758 milliards d'euros (3,665 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte près de 182 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes dans 75 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 : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

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

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

## CONTACTS

### RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : + 33 1 53 83 59 87

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

### RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)