

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2015



PARIS, LE 20 AVRIL 2015 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1^{er} trimestre de l'année 2015.

CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES À DONNÉES COMPARABLES

- Chiffre d'affaires : 831 M€
- Croissance à données comparables : + 10,0 %
- Toutes les régions du groupe sont en dynamique de croissance

CONFIRMATION DES OBJECTIFS ANNUELS 2015

- Croissance organique du chiffre d'affaires supérieure ou égale à 7 %
- Hausse de la marge d'EBITA courant sur CA supérieure ou égale à 10,3 %

En millions d'euros	T1 2015	T1 2014	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
	€1 = US\$ 1,13	€1 = US\$ 1,37		
CHIFFRE D'AFFAIRES	831	610	+ 36,3 %	+ 10,0 %

Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ont déclaré : « Au cours du 1^{er} trimestre 2015, le chiffre d'affaires de Teleperformance a progressé de + 10 % par rapport au 1^{er} trimestre 2014, à devises et périmètre constants, et de + 36 % à données publiées. Ces chiffres reflètent en même temps la bonne orientation du marché de l'outsourcing de la gestion de l'expérience client et la dynamique spécifique de Teleperformance sur ce marché. Notre position est forte pour saisir de nouvelles opportunités tout en faisant face aux nouveaux défis présentés par le développement des attaques contre la sécurité des données. »

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Au 1^{er} trimestre 2015, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 831 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 10,0 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à la même période de l'exercice précédent.

La croissance est de + 36,3 % à données publiées. Elle comprend un effet périmètre positif de 99 millions d'euros provenant de la consolidation d'Aegis USA Inc. depuis le 7 août 2014, et de City Park Technologies (CPT) depuis le 1^{er} juillet 2014. Elle comprend également un effet devises positif de 56 millions d'euros provenant de l'appréciation de certaines devises par rapport à l'euro, principalement le dollar US et la livre sterling.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

Au 1^{er} trimestre 2015, toutes les régions du groupe enregistrent une croissance satisfaisante à données comparables.

Le mix géographique du groupe demeure solide avec 75 % du chiffre d'affaires réalisé sur des marchés prédominants affichant rentabilité et croissance.

La zone anglophone & Asie-Pacifique représente désormais 50 % du chiffre d'affaires du groupe, en progression significative par rapport au 1^{er} trimestre de l'année précédente (40 %), en raison notamment de l'acquisition d'Aegis USA Inc. La zone ibérico-LATAM et l'Europe continentale & MEA contribuent chacune à hauteur de 25 % du chiffre d'affaires total du groupe.

CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL PAR ZONE

En millions d'euros	T1 2015	T1 2014	variation	
			à données publiées	à données comparables
Anglophone & Asie-Pacifique	416	245	+ 69,7 %	+ 9,9 %
Ibérico-LATAM	209	180	+ 16,3 %	+ 8,3 %
Europe continentale & MEA	206	185	+ 11,5 %	+ 12,0 %
TOTAL	831	610	+ 36,3 %	+ 10,0 %

▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Au 1^{er} trimestre 2015, les activités de la zone anglophone & Asie-Pacifique enregistrent une progression de + 9,9 % à données comparables. Compte tenu principalement de l'acquisition réalisée aux États-Unis et d'un effet de change positif, la croissance à données publiées s'est établie à + 69,7 %.

La dynamique du marché sur cette région continue d'être très soutenue. Aux États-Unis, dans un environnement économique favorable, le groupe a enregistré une bonne croissance de l'activité développée auprès de ses clients existants et a bénéficié de la montée en puissance de nombreux contrats, notamment *onshore*, signés récemment avec de nouveaux clients dans des secteurs variés tels que les assurances, les services financiers, la santé ou les agences de voyages en ligne.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître en Chine, où le groupe accompagne le développement rapide de grands comptes internationaux.

▪ Zone ibérico-LATAM

Au 1^{er} trimestre 2015, les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme satisfaisant, avec une croissance de + 8,3 % à données comparables. À données publiées, le chiffre d'affaires progresse de + 16,3 %. Le trimestre a, en effet, été marqué par un environnement de change favorable avec notamment l'appréciation du dollar US contre l'euro par rapport à la même période de l'exercice précédent.

Au Brésil, malgré un environnement économique morose, l'activité du groupe a bénéficié sur le trimestre du démarrage de nouveaux contrats remportés auprès de clients existants au cours de la seconde partie de l'année dernière.

Les activités au Portugal enregistrent la meilleure croissance dans la région, toujours portée par le succès des plate-formes multilingues implantées à Lisbonne.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Au 1^{er} trimestre 2015, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 12,0 % à données comparables et de + 11,5 % à données publiées, l'effet devises négatif résultant notamment de la dépréciation du rouble et de la couronne suédoise par rapport à l'euro.

La croissance de la zone a été largement portée sur ce trimestre par le développement de l'activité de gestion des demandes de visas (TLScontact), qui avait accéléré au 2^{ème} trimestre de l'année dernière en raison du démarrage d'un contrat important. Cet effet devrait se réduire sensiblement dès le 2^{ème} trimestre.

Le groupe continue par ailleurs de bénéficier de la bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux, notamment aux Pays-Bas, en Europe de l'Est (Russie, Pologne, Roumanie) et en Europe du Sud (Grèce, Turquie, Égypte). Les activités en France métropolitaine et en Allemagne sont en revanche en retrait par rapport à la même période de l'année précédente. Le groupe continue de déployer ses plans d'action visant à améliorer la rentabilité de ses activités sur ces marchés.

PERSPECTIVES 2015

Au 2^{ème} trimestre 2015, la croissance organique du chiffre d'affaires devrait rester soutenue mais devrait être moins forte qu'au 1^{er} trimestre ; elle tiendra en effet compte d'une base de comparaison plus élevée, notamment aux États-Unis et en Europe.

Dans ce contexte, Teleperformance confirme ses objectifs annuels :

- **une progression du chiffre d'affaires supérieure ou égale à 7 % à données comparables ;**
- **une progression de la marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires qui devrait être supérieure ou égale à 10,3 %.**

Le groupe pourrait par ailleurs noter une modification légère de son mix géographique au cours de l'année et voir certains coûts s'accroître du fait des actions nécessaires au renforcement de la sécurité des données.

RÉUNION D'INFORMATION - ANALYSTES/INVESTISSEURS

Date : Lundi 20 avril 2015 à 18h15 (heure de Paris)

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

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale mixte :	7 mai 2015
Résultats du 1 ^{er} semestre 2015 :	28 juillet 2015
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2015 :	12 novembre 2015

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

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

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com