



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2015

Croissance de + 7,5 % à données comparables* sur les 9 premiers mois de l'année

PARIS, LE 12 NOVEMBRE 2015 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 3^{ème} trimestre et les 9 premiers mois de l'année 2015.

CROISSANCE IMPORTANTE DU CHIFFRE D'AFFAIRES (CA)

- 9 premiers mois 2015 : 2 496 millions d'euros, + 7,5 % à données comparables*
- 3^{ème} trimestre 2015 : 838 millions d'euros, + 7,0 % à données comparables*

PERSPECTIVES 2015

- Croissance du CA supérieure ou égale à + 7 % à données comparables*
- Marge d'EBITA courant sur CA supérieure ou égale à 10,3 % contre 9,7 % en 2014
- Forte progression du cash-flow disponible

Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ont déclaré : « La dynamique de l'activité de Teleperformance continue d'être soutenue sur les 9 premiers mois de l'année. Toutes les régions voient leur activité progresser à un bon rythme sur la période, supérieur à la croissance du marché externalisé au niveau mondial.

Le groupe enregistre de nouveau une bonne croissance au 3^{ème} trimestre, à + 7 %, ce qui démontre la pérennité de notre modèle économique et la solidité de notre leadership reposant sur une présence mondiale unique dans plus de 60 pays.

Pour 2015, nous confirmons notre objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires, supérieure ou égale à + 7 % à données comparables, ainsi que notre objectif de marge opérationnelle courante qui devrait être supérieure ou égale à 10,3 %. Nous confirmons également notre prévision de forte croissance du cash-flow disponible cette année, renforçant ainsi toujours plus nos capacités financières afin de saisir des opportunités dans un marché encore très fragmenté. »

*à devises et périmètre constants

CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE

En millions d'euros	2015	2014	variation	
			à données publiées	à données comparables
AU 30 SEPTEMBRE (9 MOIS)	2 496	1 953	+ 27,8 %	+ 7,5 %
3^{ÈME} TRIMESTRE	838	708	+ 18,3 %	+ 7,0 %

▪ 9 premiers mois 2015

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois de l'année 2015 s'est élevé à 2 496 millions d'euros, soit une progression de + 7,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à la même période de l'année dernière.

La progression est de + 27,8 % à données publiées. Elle comprend un effet périmètre positif de 225 millions d'euros sur la période, 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 159 millions d'euros provenant de l'appréciation de certaines devises par rapport à l'euro, principalement le dollar US et la livre sterling.

▪ 3^{ème} trimestre 2015

Le chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2015 s'élève à 838 millions d'euros. Il s'établit en bonne progression à données comparables (+ 7 %) par rapport à la même période de l'année dernière. La croissance est de + 18,3 % à données publiées.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

Le mix géographique du groupe demeure solide et équilibré à l'échelle mondiale.

Sur les 9 premiers mois de l'année 2015, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 50 % du chiffre d'affaires du groupe, la zone ibérico-LATAM 25 %, et l'Europe continentale & MEA 25 %.

Sur cette période, toutes les régions voient leur activité progresser à un bon rythme, supérieur à la croissance du marché au niveau mondial (+ 5 % par an).

En millions d'euros	2015	2014	Variation	
			à données publiées	à données comparables
AU 30 SEPTEMBRE (9 MOIS)				
Anglophone & Asie-Pacifique	1 236	814	+ 51,9 %	+ 5,5 %
Ibérico-LATAM	617	562	+ 9,7 %	+ 6,8 %
Europe continentale & MEA	643	577	+ 11,4 %	+ 11,7 %
TOTAL	2 496	1 953	+ 27,8 %	+ 7,5 %
3^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	422	319	+ 32,0 %	+ 4,0 %
Ibérico-LATAM	194	195	- 0,2 %	+ 4,1 %
Europe continentale & MEA	222	194	+ 14,4 %	+ 15,5 %
TOTAL	838	708	+ 18,3 %	+ 7,0 %

	2015	2014	Variation à données publiées	Variation à données comparables
2^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	399	249	+ 59,8 %	+ 3,0 %
Ibérico-LATAM	214	188	+ 13,8 %	+ 7,9 %
Europe continentale & MEA	214	198	+ 8,4 %	+ 7,8 %
TOTAL	827	635	+ 30,2 %	+ 5,7 %
1^{ER} TRIMESTRE				
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

Sur les 9 premiers mois de l'année, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 5,5 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. Compte tenu principalement de l'acquisition réalisée aux États-Unis et d'un effet devises positif, la croissance à données publiées s'établit à + 51,9 % sur la même période.

Au 3^{ème} trimestre 2015, le chiffre d'affaires a progressé de + 4,0 % à données comparables. À données publiées, il progresse de + 32,0 % en raison d'un environnement de change favorable et des acquisitions réalisées.

La croissance des activités aux États-Unis continue d'être surtout portée par la montée en puissance d'importants contrats domestiques dans les secteurs de la santé, des services financiers, des assurances et de l'hôtellerie-loisir. Le groupe a également bénéficié du développement rapide des activités auprès de clients existants dans le domaine de l'électronique grand public.

Le groupe continue d'enregistrer un développement rapide de ses activités en Chine pour le compte de multinationales nord-américaines implantées dans le pays. L'environnement de consommation y reste favorable, notamment dans le domaine de l'électronique grand public. Le groupe poursuit le renforcement de son implantation dans le pays avec des créations et des extensions de sites.

▪ Zone ibérico-LATAM

Sur les 9 premiers mois de l'année, les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme soutenu, + 6,8 % à données comparables et + 9,7 % à données publiées, la différence s'expliquant principalement par un environnement de change favorable marqué par l'appréciation du dollar US.

Au 3^{ème} trimestre 2015, le chiffre d'affaires a progressé de + 4,1 % à données comparables. À données publiées, il est stable (- 0,2 %) en raison d'un environnement de change défavorable sur la période lié essentiellement à la dépréciation récente du real brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro dont l'effet négatif est supérieur à l'effet positif résultant de l'appréciation du dollar par rapport à l'euro.

Alors que le contexte économique reste difficile au Brésil, l'activité du groupe y est toujours dynamique. Teleperformance continue notamment de gagner de nouveaux contrats auprès de clients premium existants dans les services financiers, internet et la grande distribution.

Les activités au Portugal continuent de se développer à un rythme satisfaisant, toujours portées par le succès des plateformes multilingues implantées à Lisbonne auprès de grands groupes internationaux.

Les bonnes performances enregistrées en Argentine, en Colombie et au Salvador compensent une moindre activité dans le secteur des télécommunications au Mexique.

▪ Zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé au cours des 9 premiers mois de l'année de + 11,7 % à données comparables et de + 11,4 % à données publiées, et au cours du 3^{ème} trimestre de + 15,5 % à données comparables et de + 14,4 % à données publiées.

Le groupe continue de bénéficier d'une bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux sur un certain nombre de marchés dans le nord et le sud de l'Europe et dans les pays de l'Est (Russie). La croissance s'est notamment accélérée au 3^{ème} trimestre aux Pays-Bas et en Grèce, avec de bonnes performances enregistrées dans les secteurs du commerce électronique et de l'électronique grand public.

Grâce au bon développement des activités offshore au Maroc et en Tunisie et du retour à la croissance des activités domestiques, le chiffre d'affaires du marché francophone a renoué avec la croissance au 3^{ème} trimestre 2015. Les plans d'action visant en priorité la restauration de la rentabilité en France se poursuivent de manière satisfaisante, conformément aux objectifs du groupe.

L'Allemagne et, dans une moindre mesure, les pays nordiques, restent des marchés très concurrentiels et plus difficiles pour le développement rentable des activités du groupe.

Le développement rapide des activités de la filiale TLScontact, spécialisée dans les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements, continue de contribuer très positivement à la croissance de la région. La société bénéficie notamment de la très bonne tenue des demandes de visas en Chine et en Afrique du Nord pour entrer dans les pays de la zone Schengen.

PERSPECTIVES 2015

Compte tenu des bonnes performances enregistrées au cours des 9 premiers mois de l'année, le groupe confirme son objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires, supérieure ou égale à + 7 % à données comparables, ainsi que son objectif de marge opérationnelle courante, supérieure ou égale à 10,3 % contre 9,7 % l'année précédente.

Le groupe confirme par ailleurs son objectif d'augmenter significativement le niveau de son cash-flow disponible par rapport à 2014.

CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE - ANALYSTES/INVESTISSEURS

Mercredi 12 novembre 2015 à 18h15 (heure de Paris)

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

AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Publication des résultats de l'exercice 2015 : 25 février 2016

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 sur Twitter : [@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87 / +33 1 53 83 59 15

quy.nguyen@teleperformance.com