



**Teleperformance**

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Chiffre d'affaires du 1<sup>er</sup> trimestre 2016



PARIS, LE 26 AVRIL 2016 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1<sup>er</sup> trimestre de l'année 2016.

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

- Chiffre d'affaires : 844 M€
- Croissance à données comparables : + 5,5 %
- Croissance satisfaisante dans toutes les régions du groupe
- Montée en régime de nouveaux sites en Asie, au Moyen-Orient et en Europe

#### CONFIRMATION DES OBJECTIFS ANNUELS 2016

- Croissance du chiffre d'affaires comprise entre + 5 % et + 7 % à données comparables
- Marge d'EBITA courant sur CA supérieure ou égale à 10,3 %

En millions d'euros	T1 2016	T1 2015	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
	€1 = US\$ 1,10	€1 = US\$ 1,13		
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>844</b>	831	<b>+ 1,6 %</b>	<b>+ 5,5 %</b>

Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ont déclaré : « Le chiffre d'affaires du groupe Teleperformance a progressé de + 5,5 % au premier trimestre 2016 à périmètre et devises comparables. Cette performance, supérieure à nos attentes initiales, est principalement due à une croissance soutenue en zone CEMEA et à la forte dynamique enregistrée en Chine et en Inde, alors que le profil de nos activités nord-américaines et nearshore a été temporairement impacté par un effet de base lié à un incident ayant affecté ces deux zones à partir de fin avril 2015. Teleperformance poursuit donc sa course en tête du marché mondial, tout en ayant fortement renforcé sa culture et ses pratiques de contrôle concernant la sécurité des données personnelles. Aujourd'hui, avec des investissements et des charges opérationnelles directement liés à la sécurité équivalant à 1 % de notre chiffre d'affaires, Teleperformance constitue certainement la référence de son secteur d'activité sur ce sujet. Nous sommes convaincus que l'activité de ce premier trimestre est de bon augure et nous permet de confirmer avec sérénité les objectifs de croissance et de marge annoncés pour l'année 2016. »

## CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 844 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 5,5 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à la même période de l'exercice précédent.

La croissance est de + 1,6 % à données publiées. Cette évolution est due à un effet devises négatif de 31 millions d'euros provenant de la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, essentiellement les devises d'Amérique latine (réal brésilien, peso mexicain, colombien et argentin).

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE LINGUISTIQUE

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, toutes les régions du groupe enregistrent une croissance de leurs activités à données comparables.

Le mix géographique du groupe est équilibré à l'échelle mondiale. Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 50 % du chiffre d'affaires du groupe, la zone ibérico-LATAM 23 %, et l'Europe continentale & MEA 27 %.

### CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE LINGUISTIQUE

	T1 2016	% total	T1 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					<i>A données publiées</i>	<i>A données comparables</i>
Zone anglophone & Asie-Pacifique	425	50 %	416	50 %	+ 2,1 %	+ 2,6 %
Zone ibérico-LATAM	190	23 %	209	25 %	(8,7) %	+ 4,0 %
Zone Europe continentale & MEA	229	27 %	206	25 %	+ 10,9 %	+ 12,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100 %</b>	<b>831</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 1,6 %</b>	<b>+ 5,5 %</b>

### ■ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, les activités de la zone anglophone & Asie-Pacifique enregistrent une progression de + 2,6 % à données comparables et de + 2,1 % à données publiées.

Le développement des activités du groupe sur le marché nord-américain a été temporairement ralenti par un effet de base lié à un incident dans le secteur des télécommunications ayant affecté la zone à partir d'avril 2015. La croissance des activités du groupe devrait par conséquent bénéficier d'une base de comparaison plus favorable sur la fin du 2<sup>ème</sup> trimestre 2016.

Teleperformance a poursuivi en 2015 la diversification de son portefeuille de clients sur la région, en réduisant sa dépendance au secteur des télécommunications incluant la télévision payante qui ne représente plus que 26 % du chiffre d'affaires de la région contre 30 % en 2014.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître fortement en Chine et en Inde.

### ■ Zone ibérico-LATAM

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme satisfaisant, avec une croissance de + 4,0 % à données comparables. À données publiées, le chiffre d'affaires s'élève à 190 millions d'euros contre 209 millions d'euros au 1<sup>er</sup> trimestre 2015. Le trimestre a été marqué par un environnement de change défavorable avec notamment la dépréciation par rapport à l'euro du réal brésilien ainsi que du peso mexicain, colombien et argentin.

Alors que le contexte économique en ce début d'année reste difficile au Brésil, l'activité du groupe y est toujours satisfaisante, et ce après une année 2015 exceptionnelle. Teleperformance continue de bénéficier de son positionnement de niche auprès de clients premium dans les services financiers, internet et la grande distribution.

Les activités au Portugal continuent d'enregistrer l'une des meilleures croissances dans la région, toujours portées par le succès auprès des grands comptes internationaux des plateformes multilingues implantées à Lisbonne.

## ■ Zone Europe continentale & MEA

Au 1<sup>er</sup> trimestre 2016, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 12,9 % à données comparables et de + 10,9 % à données publiées.

Le groupe bénéficie d'une bonne dynamique commerciale enregistrée auprès de clients globaux sur un certain nombre de marchés : aux Pays-Bas, autour du bassin méditerranéen et dans les pays de l'Est (Russie, Pologne). La croissance très soutenue enregistrée au 1<sup>er</sup> trimestre en Grèce et au Moyen-Orient résulte du démarrage de contrats significatifs au cours du second semestre de l'année dernière notamment dans les secteurs internet et de l'électronique grand public.

De nouveaux sites offshore ont ouvert l'année dernière en Albanie, à Dubaï, en Égypte, en Lituanie et au Surinam (qui sert le marché néerlandais), pour accompagner ces développements.

Le chiffre d'affaires du marché francophone progresse à un rythme satisfaisant au 1<sup>er</sup> trimestre, porté notamment par les activités offshore au Maroc et en Tunisie. Le groupe prévoit d'ouvrir de nouvelles bases offshore cette année pour servir ce marché.

Après une année 2015 exceptionnelle marquée par la montée en puissance du contrat signé avec le gouvernement britannique, le développement des activités de TLScontact, société spécialisée dans les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements, continue de contribuer positivement à la croissance de la région. Les bonnes performances sur le trimestre résultent de la demande toujours soutenue de visas en Chine et en Afrique du Nord.

## **PERSPECTIVES 2016**

Dans ce contexte, Teleperformance confirme ses objectifs annuels :

- une progression du chiffre d'affaires comprise entre + 5 % et + 7 % à données comparables ;
- une marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires qui devrait être supérieure ou égale à 10,3 %.

## **AVERTISSEMENT**

*Ce communiqué de presse contient des informations à caractère prévisionnel. Ces informations, établies sur la base des estimations actuelles de la Direction Générale du groupe, restent subordonnées à de nombreux facteurs et incertitudes qui pourraient conduire à ce que les chiffres qui seront constatés diffèrent significativement de ceux présentés à titre prévisionnel. Pour une description plus détaillée de ces risques et incertitudes, il convient notamment de se référer au document de référence annuel de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.*

## **CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE - ANALYSTES/INVESTISSEURS**

**Date : Mardi 26 avril 2015 à 18h15 (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**

Assemblée générale mixte :	28 avril 2016
Résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2016 :	27 juillet 2016
Chiffre d'affaires du 3 <sup>ème</sup> trimestre 2016 :	14 novembre 2016

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal 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 2015, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3,4 milliards d'euros (3,7 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 147 000 stations de travail informatisées et compte près de 190 000 collaborateurs répartis sur 311 centres de contacts dans 65 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes en 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. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

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