



**COMMUNIQUE DE PRESSE**

*Teleperformance, leader mondial de l'expérience client externalisée, poursuit son développement dans les services spécialisés à haute valeur ajoutée*

*Journée Investisseurs de Teleperformance à Palm Beach (États-Unis)  
jeudi 19 janvier 2017*



**PARIS, 19 JANVIER 2017** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, organise aujourd'hui à Palm Beach (États-Unis) sa Journée Investisseurs 2017.

**LEADER DU MARCHÉ MONDIAL DE L'EXPÉRIENCE CLIENT EXTERNALISÉE, QUI OFFRE :**

- **Des perspectives de croissance attractives dans toutes les régions**
- **Un potentiel de consolidation évident**

**CROISSANCE PÉRENNE ET RENTABLE QUI REPOSE SUR DEUX FAMILLES DE SERVICES :**

- **Les services de relations clients et d'assistance technique (« core services »)**
- **Les « services spécialisés »**

**OBJECTIFS À MOYEN TERME (2020) :**

- **Maintenir une croissance organique\* supérieure à celle du marché pour atteindre un chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros en 2020**
- **Poursuivre les acquisitions ciblées**
- **Faire croître les « services spécialisés » plus rapidement que les « core services » et atteindre une part du chiffre d'affaires de 20 % en 2020 pour les « services spécialisés »**
- **Atteindre une marge d'EBITA courant\*\* d'au moins 14 % en 2020**

\* À taux de change et périmètre constants

\*\* Résultat opérationnel avant amortissements des incorporels liés aux acquisitions, pertes de valeur de goodwill et hors éléments non récurrents

**Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance ont déclaré à cette occasion :**

*« Teleperformance est le leader mondial de l'expérience client externalisée sur un marché qui offre des perspectives de croissance attractives dans toutes les régions ainsi qu'un potentiel de consolidation évident. Cette dynamique positive est renforcée par un environnement de plus en plus complexe et dématérialisé, avec un développement constant des interactions clients. Parmi les régions à forte croissance figurent les activités "nearshore" pour l'Amérique du Nord ainsi que la Chine et l'Inde, où nous avons l'intention de nous déployer rapidement dans les prochaines années. Tous les canaux d'interaction client devraient croître d'ici 2020, la "voix" restant de loin le principal canal, même si les "médias sociaux" et le "chat" devraient bénéficier d'une croissance à deux chiffres. »*

**Ils ont ajouté :** *« Nous nous développons plus particulièrement dans les services spécialisés à haute valeur ajoutée. À travers des acquisitions tant ciblées que structurantes, nous avons progressivement transformé le groupe*

*Teleperformance en un acteur du Business Process Outsourcing\* (BPO) haut de gamme avec un rayonnement international. À la suite de l'acquisition de LanguageLine Solutions l'été dernier, nous avons décidé d'adopter une nouvelle segmentation entre les "core services" et les "services spécialisés", ce dernier segment regroupant les services d'interprétariat récemment acquis offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements offerts par TLScontact, les solutions analytiques et les activités de recouvrement de créance. Ces activités enregistrent ensemble une marge d'EBITA d'environ 30 % et pourraient générer une croissance du chiffre d'affaires d'au moins + 6 % par an sur les quatre prochaines années.*

*« Ainsi, nous prévoyons de maintenir une croissance organique supérieure à la moyenne du marché pour **atteindre un chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros en 2020**. Parallèlement, le management va poursuivre des acquisitions ciblées, notamment dans les services spécialisés à haute valeur ajoutée. Grâce à un impact positif sur les marges de la hausse de la contribution des services spécialisés, combiné au bénéfice d'initiatives spécifiques pour améliorer la rentabilité, nous visons une **marge d'EBITA courant d'au moins 14 % en 2020**. »*

*« **Nous commençons l'année 2017 dans une situation enviable**. Forts d'un management solide, d'une structure de gouvernance performante, et bénéficiant d'une bonne dynamique de marchés, nous sommes confiants dans nos perspectives de développement à long terme. Nous souhaiterions profiter de cette opportunité pour remercier toutes nos équipes qui ont œuvré au succès du groupe jusqu'à présent et qui resteront les principaux acteurs de la poursuite de cette aventure passionnante et créatrice de valeur » ont-ils conclu.*

### **OBJECTIFS À MOYEN TERME (2020)**

Entre 2017 et 2020, Teleperformance prévoit de se concentrer sur des initiatives de croissance organique telles que l'augmentation de la part de marché du groupe en Chine et en Inde, la poursuite du développement de solutions omnicanal intégrées, l'élargissement de la couverture des clients globaux, la promotion de solutions analytiques pour attirer de nouveaux clients, et la génération de synergies au sein des « services spécialisés », comme l'extension des opérations de traitement des demandes de visas au continent américain et le développement des services d'interprétariat en Asie-Pacifique, en Europe, en Afrique et au Moyen-Orient.

Ainsi, nous prévoyons de maintenir une croissance organique supérieure à celle du marché pour atteindre un chiffre d'affaires de 5 milliards d'euros en 2020. Parallèlement, le management va poursuivre des acquisitions ciblées, notamment dans les services spécialisés à haute valeur ajoutée ainsi que des acquisitions plus tactiques dans les « core services » pour des segments verticaux et/ou zones géographiques spécifiques.

Comme les services spécialisés devraient croître plus rapidement que les « core services » entre 2017 et 2020, Teleperformance prévoit d'atteindre une part du chiffre d'affaires de 20 % pour les services spécialisés. Grâce à l'impact positif sur les marges de la hausse de la contribution des services spécialisés, combiné au bénéfice d'initiatives spécifiques pour améliorer la rentabilité, comme l'optimisation des coûts de fonctionnement à travers une redéfinition des procédures du groupe par métier, la réduction du taux de rotation des employés à travers la mise en pratique en interne de solutions analytiques, le déploiement des meilleures pratiques dans le domaine des achats ou l'amélioration du reporting local via la mise en place de solutions numériques à la pointe (ERP), le groupe prévoit d'atteindre une marge d'EBITA courant comprise d'au moins 14 % en 2020.

### **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.

\* processus métier externalisé

## **DOCUMENTATION**

La documentation relative à la Journée Investisseurs sera disponible à partir du vendredi 20 janvier sur le site internet de Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)).

## **AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIÈRE**

Publication des résultats de l'exercice 2016 :	28 février 2017
Publication du chiffre d'affaires du 1 <sup>er</sup> trimestre 2017 :	27 avril 2017
Assemblée générale annuelle des actionnaires :	23 juin 2017
Publication des résultats du 1 <sup>er</sup> semestre 2017 :	25 juillet 2017

## **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 MEDIA**

QUY NGUYEN-NGOC

Tel: +33 1 53 83 59 87

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

SVETLANA SAVIN

Tel: +33 1 53 83 59 15

[svetlana.savin@teleperformance.com](mailto:svetlana.savin@teleperformance.com)