

Teleperformance

Information trimestrielle au 31 mars 2010

Chiffre d'affaires T1 2010 : 452,4 M€

- + 1,2 % à données publiées
- - 2,1 % à devises et périmètre constants

PARIS, LE 4 MAI 2010 - Teleperformance, communique aujourd'hui son information trimestrielle relative à son activité au 31 mars 2010.

CHIFFRE D'AFFAIRES

en millions d'euros	2010	2009	Variation à devises et périmètre constants	Variation à données publiées
Chiffre d'affaires T1	452,4	447,1	- 2,1%	+ 1,2%

Le chiffre d'affaires consolidé pour le 1^{er} trimestre 2010 s'établit à **452,4 millions d'euros**, en croissance de **1,2 % à données publiées** par rapport au 1^{er} trimestre de l'année précédente.

À périmètre et taux de change constants, l'activité du 1^{er} trimestre 2010 est en retrait de 2,1 %.

L'activité du groupe était répartie jusqu'au 31 décembre 2009 en trois grandes **zones géographiques** couvrant des marchés linguistiques différents : Nafta, EMEA*, et Autres (Latam, Asie, Pacifique).

Une nouvelle organisation a été mise en place fin 2009 pour ajuster nos structures managériales à nos principaux marchés linguistiques.

L'activité du groupe s'articule désormais autour des trois grandes zones de management suivantes :

- La zone **anglophone** et **Asie Pacifique**, sous la responsabilité de **M. Dominic Dato**, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Canada, Etats Unis, Grande-Bretagne, Chine, Corée, Indonésie, Philippines, Singapour, Vietnam, Jamaïque et Australie.
- La zone **Iberico-Latam**, sous la responsabilité de **M. Alejandro Perez**, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Mexique, Espagne et Portugal.
- La zone **Europe continentale & MEA**, sous la responsabilité de **M. Norberto Varas**, qui regroupe les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone EMEA*, à l'exception de la Grande-Bretagne, de l'Espagne et du Portugal.

* EMEA : Europe Middle East & Africa

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

en millions d'euros	T1 2010	T1 2009	Croissance	
			à devises et périmètre constants	à données publiées
Anglophone & Asie Pacifique	165,7	176,8	- 2,8%	- 6,3%
Iberico-Latam	124,9	98,9	+ 7,3%	+ 26,3%
Europe continentale & MEA	161,8	171,4	- 7,3%	- 5,6%
TOTAL	452,4	447,1	- 2,1%	+ 1,2%

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

en %	T1 2010	T1 2009
Réception d'appels	77	75
Émission d'appels	18	21
Autres	5	4
TOTAL	100	100

L'activité **réception d'appels** représente désormais 77% de l'activité globale contre 75% au 1^{er} trimestre 2009, en croissance de 2%.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

▪ Effet de change

Au 1^{er} trimestre 2010, les variations de devises se sont traduites par un impact positif de 1,3 million d'euros.

Par zone, l'effet de change se répartit comme suit :

- **Anglophone & Asie Pacifique** - 6,4 millions d'euros
 - **Ibero-Latam** + 5,9 millions d'euros
 - **Europe continentale & MEA** + 1,8 million d'euros
- En ce qui concerne la **zone anglophone & Asie Pacifique**, l'effet de change négatif de 6,4 millions d'euros se décompose, comme suit :
- | | |
|----------------|------------------------|
| USD | - 8,3 millions d'euros |
| CAD | + 1,1 million d'euros |
| Livre sterling | + 0,5 million d'euros |
| Autres | + 0,3 million d'euros |
- Sur la **zone Ibero-Latam**, l'effet de conversion positif de 5,9 millions d'euros se répartit comme suit :
- | | |
|---------------|------------------------|
| Reals | + 4,7 millions d'euros |
| Peso mexicain | + 0,6 million d'euros |
| Autres | + 0,6 million d'euros |
- En ce qui concerne la **zone Europe continentale & MEA**, l'euro s'est globalement apprécié par rapport à l'ensemble des devises; l'effet de conversion positif se décompose comme suit :
- | | |
|----------------------|-----------------------|
| Couronne suédoise | + 0,6 million d'euros |
| Couronne norvégienne | + 0,7 million d'euros |
| Rouble | + 0,2 million d'euros |
| Autres | + 0,3 million d'euros |

▪ Effet de périmètre

Au 1^{er} trimestre 2010, l'impact positif de l'effet de périmètre sur l'activité s'élève à 13,5 millions d'euros.

Il résulte principalement des opérations de croissance externe suivantes :

- **Zone Ibero-Latam** : acquisition de la société colombienne **Teledatos**, à effet du 31 décembre 2009.
- **Europe continentale & MEA** : acquisition du groupe **TLSScontact** à compter du 1^{er} janvier 2010.

▪ Effet de base

La croissance organique du chiffre d'affaires de la zone **Ibero-Latam** provient principalement du développement de l'activité de la filiale au **Brésil**.

Il convient de rappeler que le 1^{er} trimestre 2009 avait été le trimestre le plus dynamique de l'année 2009.



SITUATION FINANCIÈRE

À la fin du 1^{er} trimestre 2010, le groupe affiche **une trésorerie nette positive de 14 millions d'euros** et présente une **situation financière solide**.

Teleperformance dispose par ailleurs d'une **ligne de crédit syndiquée multidevises** (€, £ sterling, US\$) d'un montant global résiduel de **197 millions d'euros** et d'une durée résiduelle de 3 ans.

PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS DU TRIMESTRE

- **Entrée sur le marché de l'externalisation des centres de contacts "face-to face" avec l'acquisition de 50 % du capital de TLScontact**

TLScontact est un opérateur de centres d'accueil externalisés spécialisé dans le traitement des demandes de visa pour le compte d'administrations et de services publics en EMEA. La société utilise une suite propriétaire de logiciels de gestion des interactions pour effectuer, à chaque étape, des contrôles d'efficacité et de procédures selon les normes de sécurité les plus strictes.

- **Implantation en Turquie et renforcement de la présence du groupe dans la région EMEA**

Teleperformance a acquis 75 % du capital du groupe **Metis**, l'un des acteurs majeurs de cette activité en Turquie.

Metis gère deux centres d'appels en Turquie, l'un à Istanbul, l'autre à Usak, qui emploient au total 900 conseillers et collaborateurs. Son chiffre d'affaires pour 2010 est estimé à 12 millions d'euros. Metis apporte ses services à de grands comptes dans différents domaines d'activité, et notamment dans le secteur information et technologies où il a acquis un savoir-faire reconnu et une solide expérience

L'implantation de Teleperformance en Turquie est importante à double titre : forte de 75 millions d'habitants, la Turquie enregistre l'une des plus fortes croissances économiques de la région EMEA ; elle constitue également une solution d'externalisation de proximité ("nearshore") à destination des autres marchés de la zone. Teleperformance renforce ainsi sa suite de solutions rentables en Europe, sans compromis sur l'excellence des services.

- **Arrivée de Jean-Hervé Jenn à la tête de Teleperformance France**

Jean-Hervé Jenn a été nommé président de Teleperformance France le lundi 29 mars 2010 prenant la suite de Jean-François Guillot, démissionnaire.

Jean-Hervé Jenn a occupé des postes de direction chez IBM, Goldman Sachs, KPMG, Cap Gemini et, plus récemment, il a été président international de Convergys.

De nationalité franco-américaine, Jean-Hervé Jenn, 52 ans, est diplômé de l'école spéciale des travaux publics de Paris, a obtenu un master en management à UCLA (Los Angeles), et a suivi l'Executive management program de l'INSEAD.



PERSPECTIVES

Le groupe présentera ses **objectifs pour l'année 2010**, en termes d'activité et de résultats à l'occasion de la prochaine réunion financière qui se tiendra le **26 mai prochain**. Ces objectifs s'appuieront sur les réalisations du 1^{er} trimestre 2010 et sur une analyse actualisée des tendances du marché.

CALENDRIER

Réunion financière : 26 mai 2010

Assemblée générale mixte : 2 juin 2010

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

TELEPERFORMANCE (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), **leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts**, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe Teleperformance a enregistré en 2009 un chiffre d'affaires de 1,848 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu : 1 € = 1,39 US).

Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 100 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 270 centres de contacts dans 50 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

www.teleperformance.com

CONTACTS

Michel PESCHARD, directeur général finances, membre du directoire
+ 33 1 55 76 40 80
info@teleperformance.com

LT VALUE – Relations investisseurs et communication corporate
Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin
+ 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44
nancy.levain@ltvalue.com / maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com