

# Teleperformance

## Activité du 3<sup>ème</sup> trimestre 2010

- **Chiffre d'affaires groupe : + 14,5% vs T3 2009**  
**+ 7,2% vs 30 septembre 2009**
- **Retour de la croissance organique au 3<sup>ème</sup> trimestre**
- **Forte progression de l'activité en Amérique du sud**

PARIS, LE 3 NOVEMBRE 2010 - Teleperformance communique aujourd'hui son information trimestrielle pour le 3<sup>ème</sup> trimestre 2010.

### CHIFFRE D'AFFAIRES

en millions d'euros	2010	2009	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
<b>T 3</b>	<b>487,2</b>	425,4	<b>+ 14,5 %</b>	<b>+ 0,2 %</b>
<b>9 mois</b>	<b>1 470,4</b>	1 372,2	<b>+ 7,2 %</b>	<b>- 1,7 %</b>

Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2010, Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 487,2 millions d'euros en progression de 14,5%, à données publiées, par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2009.

Les **variations de devises** ont contribué positivement à cette progression à hauteur de 33 millions d'euros. Teleperformance a ainsi bénéficié, sur la période, de l'appréciation par rapport à l'euro du dollar américain (+ 19,7 millions d'euros), du réal brésilien (+ 2,2 millions d'euros), du mexican peso (+ 4,9 millions d'euros) et du dollar canadien (+ 1,8 million d'euros).

L'**effet de périmètre** lié aux acquisitions récentes du groupe s'élève à 27,7 millions d'euros. Il résulte de l'acquisition de Teledatos (Colombie) consolidée à effet du 31 décembre 2009, de Metis (Turquie) et TLS Contact, à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2010, ainsi que d'U.S. Solutions Group Inc. (USSG) et de beCogent au Royaume-Uni, consolidées dans les comptes du groupe à effet du 1<sup>er</sup> août 2010.

Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre l'évolution de l'activité par zone a été la suivante :

en millions d'euros	2010	2009	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
<b>AU 30 SEPTEMBRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	542,0	527,6	+ 2,7 %	- 3,9 %
Iberico-LATAM	415,3	332,2	+ 25,0 %	+ 3,0 %
Europe continentale & MEA	513,1	512,4	+ 0,0 %	- 2,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 470,4</b>	<b>1 372,2</b>	<b>+ 7,2 %</b>	<b>- 1,7 %</b>
<b>3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	192,3	169,3	+ 13,6 %	- 3,5 %
Iberico-LATAM	137,8	102,9	+ 33,8 %	+ 6,9 %
Europe continentale & MEA	157,1	153,2	+ 2,5 %	- 0,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>487,2</b>	<b>425,4</b>	<b>+ 14,5 %</b>	<b>+ 0,2 %</b>
<b>2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asia-Pacifique	184,0	181,5	+ 1,4 %	- 5,8 %
Iberico-LATAM	152,6	130,4	+ 17,0 %	- 2,5 %
Europe continentale & MEA	194,2	187,7	+ 3,5 %	- 0,6 %
<b>TOTAL</b>	<b>530,8</b>	<b>499,6</b>	<b>+ 6,2 %</b>	<b>- 3,0 %</b>
<b>1<sup>ÈR</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	165,7	176,8	- 6,3 %	- 2,8 %
Iberico-LATAM	124,9	98,9	+ 26,3 %	+ 7,3 %
Europe continentale & MEA	161,8	171,4	- 5,6 %	- 7,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>452,4</b>	<b>447,1</b>	<b>+ 1,2 %</b>	<b>- 2,1 %</b>

#### ▪ Zone anglophone & Asie Pacifique

Cette zone progresse de 13,6%, à données publiées. Le chiffre d'affaires de la zone bénéficie par ailleurs d'un impact positif des devises et de l'acquisition de la société beCogent au début du mois d'août dernier. À taux de change et périmètre constants, il est en baisse de 3,5% par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2009.

Le niveau d'activité est ainsi toujours satisfaisant aux États-Unis et enregistre une amélioration au Royaume-Uni et au Canada par rapport au 2<sup>ème</sup> trimestre 2010 bien que sur ces pays il demeure encore en retrait par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre 2009.

#### ▪ **Zone Iberico-LATAM**

L'activité de la zone Iberico-LATAM accélère sa progression au 3<sup>ème</sup> trimestre (+ 33,8%) grâce à la contribution des acquisitions réalisées, de l'appréciation des monnaies vis-à-vis de l'euro et de la croissance organique de la zone (+6,9%). Le groupe bénéficie de la poursuite de la forte croissance au Brésil et de la sensible amélioration en Argentine. Dans le même temps, l'Espagne, bien que toujours affectée par une conjoncture économique difficile, améliore légèrement son activité par rapport au 2<sup>ème</sup> trimestre 2010.

#### ▪ **Zone Europe continentale & MEA**

Au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre, la zone Europe continentale & MEA a enregistré une progression de son chiffre d'affaires de 2,5% à données publiées et un recul de 0,6%, à devises et périmètre constants. Les tendances observées au trimestre précédent se poursuivent, les bons résultats enregistrés sur les pays de l'est de l'Europe et les pays nordiques permettant de compenser en partie les difficultés toujours présentes en Italie et en France.

### **ACQUISITIONS 2010**

- Le groupe a procédé à l'acquisition le 28 juillet dernier de la société **US Solutions Group Inc.** (USSG). Créée en 2001, cette société basée en Virginie gère 3 centres de contact avec près de 480 stations de travail qui servent différents clients. Les principales activités d'U.S. Solutions Group regroupent le service client, le support technique ainsi que les aspects liés à la facturation et le service client par Internet. Le chiffre d'affaires prévisionnel 2010 de la société est estimé à 17 millions de dollars.
- Le 17 août 2010, Teleperformance a par ailleurs acquis 100% du capital de la société **beCogent**, au Royaume-Uni. La société emploie environ 3 000 collaborateurs répartis sur 4 centres de contacts en Écosse (Airdrie, Erskine, Kilmarnock et Glasgow). Son chiffre d'affaires pour 2010 est estimé à 50 millions de livres sterling. Grâce à cette implantation, le groupe Teleperformance a renforcé significativement sa présence au Royaume-Uni dont il est devenu le 2<sup>ème</sup> opérateur de centres de contacts externalisés. Teleperformance desservira plus largement et plus efficacement l'ensemble du territoire britannique, et proposera l'offre de service la plus complète du marché.

## 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 112 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 276 centres de contacts dans 51 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](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

TELEPERFORMANCE

Olivier RIGAUDY, directeur général finance, membre du directoire  
T+ 33 1 55 76 40 80 - [info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com)

Anne-Emmanuelle DOGNON, relation investisseurs  
T +33 1 55 76 40 87 - [a.dognon@teleperformance.com](mailto:a.dognon@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](mailto:nancy.levain@ltvalue.com) / [maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com)