

Teleperformance

Information trimestrielle au 31 mars 2011

Chiffre d'affaires 1^{er} Trimestre 2011 525,9 M€

- **Croissance à données publiées + 16,2%**
- **Croissance organique + 8,9%**

PARIS, LE 28 AVRIL 2011 - Teleperformance communique aujourd'hui son information trimestrielle au 31 mars 2011.

CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2011	2010	Variation	
			A données publiées	A devises et périmètre constants
T 1	525,9	452,4	+ 16,2 %	+ 8,9 %

Le **chiffre d'affaires** du 1^{er} trimestre 2011 s'établit à **525,9 millions d'euros** en hausse de **16,2% à données publiées** et de **8,9% à devises et périmètre constants** par rapport au 1^{er} trimestre 2010.

Cette progression s'appuie sur le bon niveau de **croissance organique** retrouvé au 4^{ème} trimestre 2010, confirmé sur la période, notamment grâce aux contributions des États-Unis et du Brésil. Elle s'explique en partie par un **effet de base favorable**, le 1^{er} trimestre 2010 constituant une référence modeste.

L'évolution des devises a généré un impact positif de 10,9 millions d'euros, le groupe bénéficiant sur la période de l'appréciation par rapport à l'euro du réal brésilien (+ 2,6 millions d'euros), du peso mexicain (+ 2,2 millions d'euros) et du dollar américain (+ 1,9 million d'euros).

L'effet de périmètre, lié aux opérations de croissance externe du groupe, s'élève à 19,7 millions d'euros. Il résulte de la consolidation dans les comptes du groupe des sociétés beCogent au Royaume-Uni et d'U.S. Solutions Group Inc. (USSG) aux États-Unis à effet du 1^{er} août 2010.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE DU GROUPE PAR ZONE

Au cours de la période, la tendance observée d'un recul de la contribution de la zone Europe continentale au chiffre d'affaires global du groupe s'est confirmée (31,7% au T1 2011 contre 35,8% au T1 2010).

Le poids de la zone anglophone & Asie-Pacifique s'est sensiblement renforcé à 40,3% des facturations au T1 2011 contre 36,6% au T1 2010 et la zone Iberico-LATAM continue de représenter une part d'environ 28%.

En millions d'euros	2011	2010	Variation	
			A données publiées	A devises et périmètre constants
1^{ER} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	211,7	165,7	+ 27,8 %	+ 13,8 %
Ibérico-LATAM	147,5	124,9	+ 18,1 %	+ 13,1 %
Europe continentale & MEA	166,7	161,8	+ 3,0 %	+ 0,0 %
TOTAL	525,9	452,4	+ 16,2 %	+ 8,9 %

▪ Zone anglophone & Asie Pacifique

L'activité globale de la zone s'inscrit en forte croissance par rapport au 1^{er} trimestre 2010, affichant une hausse de 27,8% à données publiées et de 13,8% à devises et périmètre constants. Le chiffre d'affaires bénéficie en ce début d'année de la consolidation des sociétés beCogent (Royaume-Uni) et USSG (États-Unis). Cette bonne performance s'explique notamment par la poursuite de la progression de l'activité aux **États-Unis** où s'est effectuée la montée en puissance des nouveaux contrats conclus en fin d'année 2010.

Ces derniers ont connu un fort démarrage au cours des premiers mois de l'année, mais leur impact positif sera atténué sur l'ensemble de l'année compte tenu de l'écart constaté entre les flux actuels et les prévisions initialement annoncées par certains clients.

▪ Zone ibérico-LATAM

La zone enregistre une progression de 18,1% de son chiffre d'affaires. Hors impact de change, la croissance organique de la zone s'établit à 13,1%. Cette performance résulte de la poursuite de la très forte croissance du **Brésil**, en partie réduite par l'évolution toujours difficile de l'**Espagne**.

L'évolution récente du dollar américain, principale monnaie de facturation de la région, vis-à-vis des autres monnaies et notamment du peso mexicain, constitue par ailleurs un élément défavorable pour la rentabilité de la zone.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires progresse de 3% sous l'effet des évolutions de parités de change mais ressort étale à taux de change constant.

Le contexte général en **Europe** reste difficile avec des volumes faibles et des pressions déflationnistes dans certains pays, notamment en **France** et en **Italie**.

D'autre part, les événements récents intervenus en **Afrique du nord** ont également pesé sur la performance.

En **France**, le plan de restructuration décidé en début d'année est entré dans une phase d'exécution active. À fin avril, près de 25% du personnel concerné aura quitté la société. La quasi-totalité de l'effectif prévu partira dans le courant du mois de mai, avec un décalage de l'ordre de 2 mois par rapport au plan initial. Début avril, les 4 sites prévus ont été fermés et le regroupement des 4 autres sites de production avec d'autres centres voisins, s'étalera de mai à octobre 2011.



PERSPECTIVES

Au 1^{er} trimestre 2011, Teleperformance a enregistré une forte croissance organique mais le groupe est également confronté aux enjeux actuels de son marché. Teleperformance doit faire face à une pression accrue sur les prix, en Europe du Sud tout particulièrement, ainsi qu'à des écarts entre les prévisions budgétaires de certains clients et les volumes effectivement constatés.

En l'état actuel des choses, le management du groupe maintient les objectifs de croissance opérationnelle et financière communiqués lors de la publication des résultats 2010 et s'attache à un pilotage particulièrement étroit de ses coûts et de ses marges.

CALENDRIER DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Résultats du 1^{er} semestre 2011 : 28 juillet 2011, à la clôture de NYSE Euronext Paris

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 2010 un chiffre d'affaires de 2,058 milliards d'euros (2,738 milliards de dollars - taux de change 1 € = 1,33 US\$).

Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 120 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 268 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

TELEPERFORMANCE

Olivier RIGAUDY, directeur général finance, membre du directoire

T+ 33 1 55 76 40 80 - info@teleperformance.com

Anne-Emmanuelle DOGNON, relation investisseurs

T +33 1 55 76 40 87 - 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 / maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com