



## Teleperformance - Réunion financière 26 novembre 2008

---

### Objectifs 2008

- Chiffre d'affaires + 10,5 % - Croissance à données publiées  
+ 7 % - Croissance organique
- Résultat net - Part du Groupe 116 millions d'euros : + 18 %

### Perspectives 2009

- Chiffre d'affaires + 7,5 % - Croissance à périmètre actuel
- Résultat net - Part du Groupe 118 / 120 millions d'euros

PARIS, LE 26 NOVEMBRE 2008 - Le groupe Teleperformance communique aujourd'hui ses objectifs annuels 2008 et ses perspectives 2009.

### OBJECTIFS 2008

- **ACTIVITE**

Au cours de l'année 2008, l'activité du Groupe a enregistré des évolutions:

- La répartition géographique fait ressortir un potentiel certain de renforcement du groupe sur l'Amérique du Nord, la zone Nafta représentant désormais 39% de l'activité alors qu'elle pèse 58% pour l'ensemble du Marché des centres d'appels.
- La répartition par ligne de business confirme une très forte implantation de l'activité dans le Customer Relationship Management (CRM), alors que l'activité Account Receivable Management (ARM), recèle un potentiel de croissance que le groupe entend développer.



- La répartition par nature d'appels démontre la stabilité de l'activité Réception d'appels, qui représente désormais 72% de l'activité globale, soit +1% par rapport à 2007.
- La diversité du "business model Teleperformance" permet au Groupe de proposer à ses clients toute une gamme de solutions intégrées : Domestique, Nearshore, Offshore, Agents à domicile, Automatisation.
- La base de clientèle est plus équilibrée : les 10 premiers clients représentent 35,5% du chiffre d'affaires en 2008 contre 38,1% en 2007.
- La répartition sectorielle reste quant à elle stable

	2008	2007
Télécommunication	38 %	40 %
Internet	14 %	13 %
Services financiers	13 %	11 %
Technologie / Electronique	7 %	9 %
Assurances	5 %	6 %
Service public	4 %	3 %
Energie	4 %	3 %
Media	3 %	5 %
Voyages & Tourisme	2 %	2 %
Autres	10 %	8 %

Enfin, Teleperformance est reconnu par la communauté des analystes métiers comme le n°1 mondial de son secteur.

#### ■ CHIFFRE D'AFFAIRES

La croissance du chiffre d'affaires devrait être comprise entre 1.750 et 1.760 millions d'euros, en progression de 10,5% à données publiées et de 7%, à données comparables.

En M€	A données publiées 1 € = 1,48USD			Organique 1 € = 1,3687 USD		
	Objectifs 2008	Réalisations 2007	Progression en %	Objectifs 2008	2007 Pro forma	Progression en %
Europe	965	827,6	+ 16,6	979	867,9	+ 12,8
NAFTA	691	598,3	+ 15,5	746	682,0	+ 9,4
Reste du Monde	104	167,9	- 38,0	110	167,9	- 34,5
<b>Total</b>	<b>1 760</b>	<b>1 593,8</b>	<b>+ 10,5</b>	<b>1 835</b>	<b>1 717,8</b>	<b>+ 7,0</b>

## ▪ Effet de périmètre

L'effet de périmètre représenterait un **impact net positif de 124 millions d'euros, dont 40 millions en Europe et 84 millions sur la zone NAFTA.**

Les principales opérations qui ont eu un impact sur l'activité de l'exercice 2008 sont les suivantes :

### Opérations intervenues au cours de l'exercice 2007

- **En Europe**
  - Acquisition du groupe allemand Twenty4help Knowledge Service AG, consolidé à compter du 1<sup>er</sup> avril.
  - Acquisition de la société française TPHST consolidée à compter du 1<sup>er</sup> mai.
- **Dans la zone NAFTA**
  - Acquisition de la société **US Alliance One**, consolidée à effet du 1<sup>er</sup> août.
  - Acquisition de la société **mexicaine Hispanic Teleservices** consolidée à effet du 1<sup>er</sup> décembre.

### Opérations intervenues en 2008

- **En Europe**
  - Entrée dans le périmètre du groupe à effet du 30 juin 2008 de la société GN Research , spécialisée dans les études de marché. Teleperformance détient 67% de ce groupe composé de quatre filiales opérationnelles implantées dans la zone EMEA.
  - Cession à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2008 des deux dernières activités de la division Marketing services, spécialisées dans la formation (ISM et IDCC).

## ▪ Effet de change

L'**impact négatif** lié à l'évolution des devises provient pour l'essentiel de l'appréciation de l'euro vis-à-vis du **dollar US**. Cet impact devrait s'élever à **75 millions d'euros** sur l'ensemble de l'année.

## ▪ RENTABILITE

En M€	Objectifs Exercice 2008	Réalisations Exercice 2007	Progression
Résultat opérationnel	<b>178</b>	<b>159,3</b>	<b>+12 %</b>
Taux de marge	10,1 %	10,0 %	
Résultat net, part groupe	<b>116</b>	<b>98,3</b>	<b>+18 %</b>

La rentabilité progresse plus fortement que l'activité.

- Le **résultat net, part du groupe** devrait s'élever à 116 millions d'euros en **augmentation de 18 %**.



- La **marge opérationnelle**, devrait représenter plus de **10% du chiffre d'affaires annuel**.  
Le résultat opérationnel **intègre** les éléments suivants :
  - Une **charge de 6,0 millions d'euros** correspondant à la comptabilisation en norme IFRS des avantages accordés aux bénéficiaires des **plans d'attribution d'actions**.
  - Des **revenus d'un montant global de 8 millions d'euros** provenant de la **cession d'activités opérationnelles non cœur de métier** (Marketing Services en France) et de la **vente d'un ensemble immobilier locatif**.
  - Une **dépréciation partielle du goodwill** affecté à la **filiale brésilienne** d'un montant de **1,5 million d'euros** qui avait été constatée dans les comptes semestriels.

## ■ STRUCTURE FINANCIERE

Le groupe devrait disposer à la fin de cette année d'une **trésorerie nette positive de l'ordre de 112 millions d'euros**.

Il dispose par ailleurs d'une **ligne de crédit syndiquée de 300 millions d'euros** mise en place en **janvier 2008 à taux variable indexé sur l'Euribor**.

<b>Trésorerie nette au 1<sup>er</sup> janvier 2008</b>	<b>+ 132,5</b>
Cash Flow disponible avant IS	+ 105
IS	- 80
<b>Cash Flow disponible après IS</b>	<b>25</b>
Changement de périmètre (net)	- 18
Dividendes versés	- 26
Augmentation de capital liée aux levées d'options	6
Variation non cash (dont locations financement et écart de conversion)	- 7
<b>Total variation nette de l'exercice 2008</b>	<b>- 20</b>
<b>Trésorerie nette au 31 décembre 2008</b>	<b>+ 112,5</b>

## ■ FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE 2008

- **Fin du contrat Brazil Telecom en novembre 2007** soit pour 2008 une perte de volume de l'ordre de 75 millions d'euros.
- **Unification du management opérationnel du groupe**, consécutif au départ de M. Christophe Allard en charge du management opérationnel de l'Europe.
- **Réduction des volumes du principal client à partir de juin 2008**.



- **Stratégie de centralisation du management opérationnel**
  - o **Rachat des participations minoritaires dans les filiales** mis en oeuvre sur la deuxième partie de l'année, qui s'inscrit dans une **volonté de simplification des structures juridiques** du groupe.
  - o **Politique de consolidation et d'intégration mondiale**, au travers de nouveaux outils de management et de procédures dédiés à l'ensemble du réseau autour de valeurs communes.
  - o **Renforcement des équipes commerciales de haut niveau** sur la zone EMEA (Europe, Middle East, Africa)

## STRATEGIE ET OBJECTIFS 2009

Exprimés sur la base d'1 € à 1,32 USD

- A périmètre actuel, le Groupe Teleperformance se fixe les objectifs de croissance suivants pour 2009 :
  - un **chiffre d'affaires** compris entre **1 880 et 1 900 millions d'euros**, en **augmentation de 7,5 %**, dont **3,5 % de croissance organique**
  - un **EBITA\*** compris entre **175 et 180 Millions d'euros** (soit un taux de 9,5%)
  - un **résultat net, part du groupe**, compris entre **118 et 120 millions d'euros**
  - un **bénéfice par action dilué** qui devrait être de **2,10 € en progression de 3%**

*\* EBITA : résultat opérationnel avant amortissement du goodwill*
- En matière de croissance interne, les **objectifs 2009** devraient être soutenus par :
  - La **poursuite de la politique d'intégration technologique**, de process et de méthodes, ainsi que par des formations des ressources humaines au plan mondial
  - Le **renforcement de la politique Multishore**
  - L'**innovation technologique R&D**
  - Le **renforcement des équipes de " Business Development "**
  - Le **développement des opérations " Buy out "** dédiées au marché insourcé
- En matière de croissance externe, les **priorités** se porteront sur la recherche de cibles :
  - en **Allemagne, au Royaume Uni et aux USA**
  - de **taille comprise entre 50 et 150 millions d'euros**
  - présentant des **critères de rentabilité** en ligne avec le groupe



## CALENDRIER

Chiffre d'affaires du 4<sup>ème</sup> Trimestre 2008 : 9 février 2009

## A 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. En 2007, le groupe Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 1,593 milliard d'euros (2,182 milliards de dollars US – taux de change au 31 décembre 2007 : 1 € = 1,37 US\$).

Le groupe dispose d'environ **79 800 stations de travail informatisées et de plus de 88 000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein) répartis sur 248 centres de contacts dans 46 pays**. Il gère des programmes en 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales, dans de multiples secteurs d'activité.

[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

### TELEPERFORMANCE

Michel **PESCHARD**, Directeur Général Finances, membre du Directoire  
01 55 76 40 80  
[info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com)

### LT VALUE - Relations Investisseurs et Communication Corporate

Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin  
[nancy.levain@ltvalue.com](mailto:nancy.levain@ltvalue.com)  
[maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com)  
01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44