



Teleperformance - Activité du 4^{ème} trimestre 2008

- **Chiffre d'affaires 2008 supérieur aux objectifs : 1 784 millions d'euros**
 - + **11,9 %** - A données publiées
 - + **8,0 %** - A données comparables
- **Chiffre d'affaires 4^{ème} trimestre 2008**
 - + **5,8 %** - A données publiées
 - + **3,7 %** - A données comparables

PARIS, LE 5 FEVRIER 2009 - Teleperformance, communique aujourd'hui le chiffre d'affaires consolidé du quatrième trimestre et de l'ensemble de l'année 2008.

CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2008	2007	Variation A données publiées	Variation A données comparables
Chiffre d'affaires 12 mois	1 784,0	1 593,7	+ 11,9 %	+ 8,0 %
Chiffre d'affaires T4	518,6	490,2	+ 5,8 %	+ 3,7 %

- Le **chiffre d'affaires** consolidé de l'exercice **2008** s'élève à **1 784 millions d'euros**, en croissance de **11,9% à données publiées** par rapport au chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2008 (1 593,7 millions d'euros).
A périmètre et taux de change constants, la croissance organique réalisée sur l'exercice 2008 atteint 8 %.
- **Au 4^{ème} trimestre**, le **chiffre d'affaires** consolidé s'établit à **518,6 millions d'euros**, contre 490,2 millions d'euros au 4^{ème} trimestre de l'année précédente, soit une progression de **5,8 % à données publiées**.
A périmètre et taux de change constants, la croissance organique du 4^{ème} trimestre 2008 ressort à 3,7 %.

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

En millions d'euros	2008	2007	Croissance	
			A données publiées en %	A données comparables** en %
AU 31 DECEMBRE				
Europe	971,0	827,6	+17,3	+13,9
NAFTA*	700,1	598,2	+17,0	+9,8
Autres	112,9	167,9	-32,8	-29,8
TOTAL	1 784,0	1 593,7	+11,9	+8,0
4^{EME} TRIMESTRE				
Europe	286,3	256,8	+11,5	+12,3
NAFTA*	188,7	180,3	+4,6	-3,6
Autres	43,6	53,1	-18,1	-12,8
TOTAL	518,6	490,2	+5,8	+3,7
3^{EME} TRIMESTRE				
Europe	206,0	181,4	+13,5	+15,1
NAFTA*	162,3	153,4	+5,8	+3,6
Autres	17,4	30,3	-42,7	-41,1
TOTAL	385,7	365,1	+5,6	+5,6
2^{EME} TRIMESTRE				
Europe	257,0	220,6	+16,5	+17,7
NAFTA*	182,6	137,0	+33,2	+23,2
Autres	28,4	44,5	-36,1	-33,5
TOTAL	468,0	402,1	+16,4	+14,6
1^{ER} TRIMESTRE				
Europe	221,7	168,8	+31,3	+10,7
NAFTA*	166,5	127,5	+30,6	+17,8
Autres	23,5	40,0	-41,2	-39,7
TOTAL	411,7	336,3	+22,4	+8,5

* NAFTA : North America Free Trade Agreement

** A périmètre et taux de change constants

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITE

En %	2008	2007
AU 31 DECEMBRE		
Réception d'appels	72	71
Emission d'appels	24	26
Autres*	4	3
TOTAL	100	100
AU 30 SEPTEMBRE		
Réception d'appels	72	70
Emission d'appels	24	26
Autres*	4	4
TOTAL	100	100
AU 30 JUIN		
Réception d'appels	72	69
Emission d'appels	24	27
Autres*	4	4
TOTAL	100	100
AU 31 MARS		
Réception d'appels	72	68
Emission d'appels	25	27
Autres*	3	5
TOTAL	100	100

* représentés pour l'essentiel par les activités études et formation

EVOLUTION DE L'ACTIVITE

- **Effet de change**
 - **Au 4^{ème} trimestre 2008**, l'impact des devises n'est **pas significatif**, dans la mesure où l'appréciation de l'euro par rapport à la plupart des devises, parmi lesquelles la livre sterling et le Reals, a été en partie compensée par l'évolution du dollar qui s'est réapprécié vis-à-vis de l'euro durant la période. L'impact global des devises ressort ainsi à **- 0,5 million d'euros** :
 - **Europe** - 6,1 millions d'euros
 - **NAFTA** + 9,4 millions d'euros
 - **Reste du monde** - 2,8 millions d'euros
 - **Sur l'ensemble de l'année 2008**, les effets de change impactent le chiffre d'affaires à hauteur de **71,7 millions d'euros** :
 - **Europe** - 17,6 millions d'euros
 - **NAFTA** - 49,0 millions d'euros
 - **Reste du monde** - 5,1 millions d'euros

- **Effet de périmètre**

- **Au 4^{ème} trimestre 2008**, l'effet de périmètre représente un impact positif de **7,6 millions d'euros**, dont :

- **Europe** + 2,0 millions d'euros
- **NAFTA** + 5,6 millions d'euros

Après retraitement de l'effet de périmètre, la base comparable du chiffre d'affaires du Groupe pour le 4^{ème} trimestre 2007 s'établit à 499,4 millions d'euros.

- **Sur l'exercice 2008**, l'impact net de l'effet de périmètre s'élève à **124,4 millions d'euros**, dont :

- **Europe** + 40,4 millions d'euros
- **NAFTA** + 84,0 millions d'euros

Après ajustement de l'effet de périmètre, la base comparable du chiffre d'affaires du Groupe pour l'exercice 2007 ressort à 1 718,2 millions d'euros.

Il faut noter que l'activité de la société **US The Answer Group**, acquise fin décembre 2008 n'a pas été intégrée au chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2008 et sera consolidée à effet du 31 décembre 2008.

- Les **principales opérations** ayant affecté le périmètre de l'activité en 2008 sont :

Opérations intervenues en 2007

- En Europe
 - Acquisition de 100 % du groupe allemand **Twenty4help Knowledge Service AG**, consolidée à compter du 1er avril 2007
 - Acquisition de 62 % de la société française **The Phone House Services Telecom**, consolidée à compter du 1er mai 2007
- Dans la zone NAFTA
 - Acquisition de la société US **Alliance One**, consolidée à effet du 1er août 2007.
 - Acquisition de la société mexicaine **Hispanic Teleservices**, consolidée à effet du 1er décembre 2007.

Opérations intervenues en 2008

- En Europe
 - Prise de participation à hauteur de 67 % dans le capital du groupe GN Research à compter du 1er juillet 2008.
 - Cession des sociétés spécialisées dans la formation (ISM et IDCC) à effet du 1er janvier 2008.

- **Effet de base**

L'activité 2007 intégrait jusqu'à fin novembre le contrat Brazil Telecom.

CALENDRIER

Résultat 2008 : 11 mars 2009 avant Bourse

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. Le groupe Teleperformance a enregistré en 2008 un chiffre d'affaires de 1,784 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu : 1 € = 1,46 US).

Le groupe dispose d'environ **79 800 stations de travail informatisées et plus de 88 000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein) répartis sur 248 centres de contacts dans 46 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

Michel PESCHARD, Directeur Général Finances, membre du Directoire
01 55 76 40 80
info@teleperformance.com

LT VALUE - Relations Investisseurs et Communication Corporate

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