

## Teleperformance - Résultats 2008

- **Maintien de la croissance et de la profitabilité dans un environnement difficile**
  - Chiffre d'affaires + 12 %
  - Résultat opérationnel + 12 %
  - Résultat Net - Part du groupe + 18,9 %
  
- **Réalisations en ligne avec les objectifs annoncés**

**Paris, le 11 mars 2009** - Le Conseil de Surveillance de la société Teleperformance s'est réuni le 10 mars 2009 et a examiné les comptes consolidés de l'exercice 2008.

### PRINCIPAUX ELEMENTS DU COMPTE DE RESULTAT

Données consolidées résumées En millions d'euros	31/12/2008	31/12/2007	Variation
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 784,7</b>	<b>1 593,8</b>	<b>+ 12%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>250,7</b>	<b>225,3</b>	
Taux d'EBITDA	14%	14%	
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>177,9</b>	<b>158,6</b>	<b>+ 12%</b>
Taux de marge opérationnelle	10%	10%	
Résultat financier	- 1,9	- 0,3	
Charges d'impôts	- 56,4	- 57,3	
<b>Résultat net</b>	<b>119,5</b>	<b>101,0</b>	
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>116,4</b>	<b>97,9</b>	<b>+18,9%</b>
<b>Bénéfice dilué par action - en €</b>	<b>2,09</b>	<b>1,74</b>	<b>+ 20%</b>

## STRUCTURE FINANCIERE DU GROUPE

Structure financière consolidée en synthèse - en millions d'euros	31/12/08	31/12/07
Cash Flow	166,6	180,8
Variation du Besoin en Fonds de Roulement	-68,4	-3,8
Flux net de trésorerie générée par l'activité	98,2	177,0
Investissements nets corporels et incorporels	-68,8	-63,6
Cash Flow Disponible	29,4	113,4
Investissements nets financiers (Titres de Participation)	- 141,4	- 222,9
Capitaux propres consolidés de l'ensemble	1 053,7	965,3
<b>Capitaux propres consolidés, part du Groupe</b>	<b>1 041,8</b>	<b>952,3</b>
Passif financier *	-262,9	- 236,9
<i>Dont passif financier courant</i>	<i>-216,1</i>	<i>-101,0</i>
Trésorerie & équivalents	+280,6	+369,3
<b>Excédent net de Trésorerie</b>	<b>+17,7</b>	<b>+132,4</b>
* dont engagements de rachats de participations minoritaires de filiales	28,1	56,4

Les états financiers 2008 détaillés figurent en annexe jointe.

## ACTIVITE

**Le chiffre d'affaires, à données publiées, s'établit à 1 784,7 millions d'euros** contre 1 593,8 millions d'euros au 31 décembre 2007, **en augmentation de près de 12%. A données comparables, le chiffre d'affaires est en progression de 8 %** dont :

- **Europe** +13,9%
- **NAFTA** + 9,8%
- **Autres** - 29,8%

En 2008, l'activité est restée stable en Europe et elle a été particulièrement forte sur les zones Europe du sud et UK.

L'activité de la zone NAFTA a enregistré un fléchissement sur le second semestre suite à des baisses de volume constatées sur nos principaux clients ainsi qu'à un effet de base défavorable.

Le reste du monde a été impacté par l'arrêt du contrat Brazil Telecom qui s'est terminé fin novembre 2007.

La répartition de l'activité par zone géographique a évolué comme suit :

En % du CA	31/12/08	31/12/07	Variation
Europe	54,5	52,0	+ 2,5%
<i>Dont France</i>	<i>20,5</i>	<i>21,4</i>	<i>- 0,9%</i>
NAFTA (*)	39,2	37,6	+ 1,6%
Autres	6,3	10,4	- 4,1%
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

(\*) North America Free Trade Agreement

#### ▪ Effet de change

Corrigé de l'effet de change, le chiffre d'affaires consolidé affiche une croissance de 16,4%.

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 et de la Livre sterling. Cet impact s'élève à 71,7 millions d'euros au titre de l'année 2008 et se répartit ainsi :

- NAFTA - 49,0 millions d'euros
- Europe - 17,6 millions d'euros
- Autres - 5,1 millions d'euros

#### ▪ Effet de périmètre

L'effet de périmètre représente sur l'exercice 2008 un impact net positif de 124,4 millions d'euros, dont :

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

L'effet de périmètre sur l'activité de l'exercice 2008 porte essentiellement sur des opérations de croissance externe réalisées en 2007.

##### - Sur la zone Europe au 1<sup>er</sup> semestre :

Acquisition de 100 % du groupe allemand **twenty4help Knowledge Service AG**, consolidée à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007.

Acquisition de 62 % de la société française **The Phone House Services Telecom**, consolidée à compter du 1<sup>er</sup> mai 2007.

##### - Dans la zone NAFTA au 2<sup>ème</sup> semestre :

Acquisition de la société US **AllianceOne**, consolidée à effet du 1<sup>er</sup> août 2007.

Acquisition de la société mexicaine **Hispanic Teleservices**, consolidée à effet du 1<sup>er</sup> décembre 2007.

Les opérations intervenues au cours de l'exercice 2008 qui ont affecté le périmètre 2008 ont été réalisées essentiellement en Europe :

- Prise de participation à hauteur de 67% dans le capital du groupe GN Research consolidée à effet du 1<sup>er</sup> juillet 2008.
- Cession des sociétés ISM et IDCC spécialisées dans la formation à effet du 1<sup>er</sup> janvier 2008. A l'issue de ces opérations, le groupe a cédé la totalité de ses activités de Marketing Services.

La société US The Answer Group, spécialisée dans l'assistance technique de haute valeur ajoutée, acquise le 19 décembre a été consolidée à effet du 31 décembre 2008 ; son activité n'a donc pas été intégrée au chiffre d'affaires consolidé de l'exercice 2008.

## RENTABILITE

- Le résultat opérationnel ressort à **177,9 millions d'euros** contre 158,6 millions d'euros en 2007, en progression de près de 12%, en ligne avec la croissance du chiffre d'affaires.

A ce niveau, le taux de marge opérationnelle s'établit à **10% du chiffre d'affaires**.

Le résultat opérationnel intègre les éléments suivants :

- Une charge de **5,8 millions d'euros** correspondant au montant évalué des avantages acquis par le personnel dans le cadre des plans d'actions gratuites et de stock option.
  - Une dépréciation partielle à hauteur de **1,5 million d'euros** qui avait été constatée dans les comptes semestriels sur le montant du goodwill affecté à nos activités implantées au Brésil dans le cadre de l'impairment test.
  - Une charge d'amortissement de **3 millions d'euros** constatée en 2008 sur le montant des éléments incorporels (marques et relation clients évalués pour un montant de 38 millions d'euros) identifiés dans le cadre des acquisitions des sociétés HTC et AllianceOne réalisées en 2007. La charge équivalente, retraitée sur les comptes 2007, est de 0,7 million d'euros. L'impact de ce retraitement sur les comptes 2007 figure en annexe.
  - Un produit net de **7,8 millions d'euros** dégagé sur la cession de titres de participation et sur la vente d'un immeuble de placement réalisées au cours de l'exercice 2008.
- L'**EBITDA** (Résultat opérationnel augmenté des dotations aux amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles) s'élève à **250,7 millions d'euros**, soit **14,0% du chiffre d'affaires**.
  - Le résultat financier fait ressortir une charge nette de **1,9 million d'euros** contre 0,3 million d'euros en 2007.  
Cette diminution du résultat financier résulte pour l'essentiel de la baisse des revenus de placements financiers liés aux acquisitions réalisées sur le second semestre 2007 et au cours de l'exercice 2008 ainsi qu'à la baisse des taux de rémunération intervenue sur le second semestre 2008.
  - La charge d'impôt s'établit à **56,4 millions d'euros** contre 57,3 millions d'euros en 2007. Le taux d'impôt ressort à **32%** contre 36,2% au 31 décembre 2007.  
Le niveau élevé du taux d'imposition en 2007 s'expliquait pour l'essentiel par les écritures de consolidation concernant le retraitement en normes IFRS du plan d'actions gratuites attribué en août 2006, et dont l'impact sur le compte de résultat n'a porté en 2008 que sur les sept premiers mois de l'année.

- Il n'a été constaté aucun résultat provenant d'activités arrêtées ou en cours de cession au titre de l'exercice 2008 et 2007.
- **Le résultat net s'établit à 119,5 millions d'euros** contre 101 millions d'euros en 2007.  
**Le résultat net - Part du Groupe** ressort, à **116,4 millions d'euros** contre 97,9 millions d'euros en 2007, en **progression de 18,9%**.  
**Le bénéfice dilué par action** progresse de **20%** et s'établit à **2,09 €** contre 1,74 € en 2007.

## STRUCTURE FINANCIERE

- Au 31 décembre 2008, le Groupe Teleperformance dispose d'une **structure financière** particulièrement **solide** :
  - Les **capitaux propres** s'élèvent à **1 053,7 millions d'euros** dont **1 041,8 millions d'euros** en **Part Groupe**.
  - Les **disponibilités** représentent un montant de **280,6 millions d'euros**.
  - Le **passif financier** ressort à **262,9 millions d'euros**, dont **28 millions d'euros** de dettes provenant d'**engagements de rachats de participations minoritaires** de filiales (contre 56,4 millions d'euros en 2007). Cette baisse découle de la politique de rachat par le groupe des participations minoritaires dans certaines filiales initiée sur le second semestre 2008. Cette politique devrait se poursuivre au cours de l'exercice 2009.
  - La **trésorerie nette positive** s'établit à **17,7 millions d'euros**
- La **capacité d'autofinancement opérationnelle** avant impôt **progresse de 10,5%** et s'élève à **250,6 millions d'euros** contre 226,5 millions d'euros en 2007.
- Le montant de l'**impôt décaissé** en 2008 s'établit à **83,9 millions d'euros** contre 45,6 millions d'euros en 2007.  
Cette forte augmentation s'explique notamment par le paiement d'acomptes d'impôt décaissés sur le 1<sup>er</sup> semestre 2008 sur des produits différés imposables en 2007 au titre d'une opération de buy out.
- Le **besoin en fonds de roulement** a augmenté de **68,4 millions d'euros**, dont 27 millions d'euros au titre de produits différés comptabilisés au 31 décembre 2007 et consommés au cours de l'exercice 2008. Retraité de ce montant, le besoin en fonds de roulement s'établit en 2008 à 41,5 millions d'euros contre 30,8 millions d'euros en 2007.
- Le **flux de trésorerie généré par l'activité** ressort à **98,2 millions d'euros** contre 177 millions d'euros en 2007.
- Les **investissements nets corporels et incorporels** représentent en 2008, hors opérations de location financement, un montant net de **68,8 millions d'euros**, soit 3,9% du chiffre d'affaires, contre 63,6 millions d'euros en 2007. Il inclut le produit de la vente d'un immeuble de placement à hauteur de 0,5 million d'euros

- Le **cash flow disponible** ressort à **29,4 millions d'euros** contre **113,4 millions d'euros** au 31 décembre 2007.
- Le **flux net de décaissement lié aux opérations de croissance externe** s'élève pour 2008 à **149,4 millions d'euros**. Il correspond au montant des **opérations de croissance externe** réalisées essentiellement sur la zone NAFTA (The Answer Group) ainsi qu'aux **rachats aux managers de participations minoritaires** de certaines filiales du réseau.  
Les **cessions de titres de participation** ont généré une **trésorerie nette** de **8 millions d'euros**, provenant pour l'essentiel de la cession des sociétés de formation ISM et IDCC intervenues début 2008.  
Les **autres opérations d'investissement** dégagent un flux net de décaissement de **0,6 million d'euros**.
- Les **flux liés aux opérations de financement** se traduisent par un encaissement net de **37,6 millions d'euros** soit :
  - 26,3 millions d'euros correspondant aux dividendes distribués
  - + 4,8 millions d'euros provenant d'augmentation de capital en numéraire
  - + 59,1 millions d'euros correspondant à l'accroissement net des dettes financières (dont 110 millions d'euros de tirage de la ligne de crédit syndiqué)
- Après prise en compte de ces opérations, la **trésorerie nette**, hors effet de change et de périmètre, dégagée au titre de l'exercice 2008 a **diminué de 73,8 millions d'euros**.

#### Evolution de l'excédent net de trésorerie en 2008

<b>Excédent net de trésorerie au 1<sup>er</sup> janvier 2008 - en millions d'euros</b>	<b>+132,4</b>
Cash Flow disponible	29,4
Incidence nette des changements de périmètre	-141,4
Dividendes versés	-26,3
Augmentation de capital	+7,0
Annulation d'actions d'auto contrôle	-2,2
Location financement	-9,8
Engagement de rachat de participations minoritaires	+27,2
Ecart de conversion	-
Autres	+1,4
<b>Excédent net de trésorerie nette au 31 décembre 2008 - en millions d'euros</b>	<b>+17,7</b>

## DIVIDENDE 2008

Le Directoire proposera à l'**Assemblée Générale**, qui se réunira le **29 mai 2009**, de maintenir le montant du dividende à **0,44 euro par action**.

## PERSPECTIVES

Dans un environnement économique mouvant, rempli d'incertitudes et d'évènements qui impactent l'activité de nos clients ainsi que le quotidien des clients de nos clients, il est particulièrement difficile d'avoir une vision totalement claire sur les perspectives à court terme de notre société.

Les premières semaines de l'année 2009 n'ont pas eu d'impact majeur sur notre activité.

Les **objectifs** qui ont été annoncés en novembre 2008 **seront affinés**, comme tous les ans, à l'occasion de notre **prochaine réunion financière qui se tiendra le 26 mai**, et ce en fonction des réalisations du 1<sup>er</sup> trimestre 2009 et des tendances du marché.

Nous restons, en ce qui nous concerne, raisonnablement confiants dans les forces de ce groupe pour faire face à la conjoncture économique particulièrement difficile.

## CALENDRIER

**Information financière du 1<sup>er</sup> trimestre 2009 : 5 mai 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](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

## BILAN - en milliers d'euros

<b>ACTIF</b>	<b>31.12.2008</b>	<b>31.12.2007</b>
<b>Actifs Non Courants</b>		
Ecart Acquisition	591 928	510 034
Autres Immobilisations Incorporelles	47 213	50 172
Immobilisations Corporelles	184 898	166 245
Actifs financiers	13 826	9 718
Impôts Différés	7 535	24 063
<b>Total Actifs Non Courants</b>	<b>845 400</b>	<b>760 232</b>
<b>Actifs Courants</b>		
Stocks	520	641
Actifs Impôts Exigibles	37 108	10 189
Clients	433 890	390 393
Autres actifs courants	62 790	56 921
Autres Actifs Financiers	10 518	9 507
Trésorerie et Equivalents	280 642	369 342
Actifs Détenus en Vue d'Etre Cédés	0	5 380
<b>Total Actifs Courants</b>	<b>825 468</b>	<b>842 374</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>	<b>1 670 868</b>	<b>1 602 606</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>Capitaux Propres</b>		
Part du groupe	1 041 806	952 336
Intérêts Minoritaires	11 877	12 916
<b>Total Capitaux Propres</b>	<b>1 053 683</b>	<b>965 252</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	5 792	5 486
Passifs Financiers	46 822	135 907
Impôts Différés	17 128	14 089
<b>Total passifs non courants</b>	<b>69 742</b>	<b>155 482</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	13 782	7 289
Dettes d'Impôts	20 294	42 347
Fournisseurs	77 217	75 309
Autres passifs courants	220 057	253 230
Autres Passifs Financiers	216 093	101 019
Passifs Détenus en Vue d'Etre Cédés		2 677
<b>Total passifs courants</b>	<b>547 443</b>	<b>481 871</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>	<b>1 670 868</b>	<b>1 602 606</b>



## COMPTE DE RESULTAT - en milliers d'euros

	2008	2007
<b>Chiffre d'Affaires</b>	<b>1 784 752</b>	<b>1 593 795</b>
Autres Produits de l'Activité	29 997	33 873
Charges de personnel	-1 246 090	-1 114 687
Charges Externes	-299 920	-271 186
Impôts et Taxes	-18 431	-15 723
Dotations aux Amortissements	-68 412	-63 862
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-2 984	-687
Perte de valeur des Goodwills	-1 464	-2 217
Variation des Stocks	-137	107
Autres Produits d'Exploitation	6 236	7 028
Autres Charges d'Exploitation	-5 695	-7 868
<b>Résultat Opérationnel</b>	<b>177 853</b>	<b>158 572</b>
Produits de Trésorerie et d'Equivalents de Trésorerie	12 018	14 516
Coût de l'Endettement Financier Brut	-14 219	-14 387
<b>Coût de l'Endettement Financier Net</b>	<b>-2 200</b>	<b>129</b>
Autres Produits Financiers	25 649	14 103
Autres Charges Financières	-25 394	-14 509
Q/Part de Résultat Sociétés Mises en Equivalence	0	-11
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>175 908</b>	<b>158 284</b>
Charge d'Impôt	-56 424	-57 281
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>119 484</b>	<b>101 003</b>
Intérêts minoritaires	-3 126	-3 142
<b>Résultat net, part du groupe</b>	<b>116 358</b>	<b>97 861</b>
Résultat dilué par action (en €)	2,09	1,74

## TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE - en milliers d'euros

	2008	2007
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle</b>		
Résultat part du groupe	116 358	98 283
Résultat part des minoritaires	3 126	3 142
Charges d'impôts comptabilisées	56 338	57 546
Dépreciations et amortissements des actifs immobilisés	71 392	63 900
Pertes de valeur sur goodwill	1 464	2 276
Dotations nettes aux provisions	4 836	167
Charges liées aux stock-options et assimilés	5 836	12 116
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-618	2 336
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	-7 952	-12 982
Impôt décaissé	-83 932	-45 612
Autres	-201	-314
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>166 647</b>	<b>180 858</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	-68 456	-3 845
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>98 191</b>	<b>177 013</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-70 712	-70 941
Acquisition de titres de participation	-149 380	-233 880
Autres immobilisations financières acquises	-1 192	-6 090
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1 925	7 350
Cession de titres de participation	7 977	10 985
Autres immobilisations financières cédées	1 744	7 366
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-209 638</b>	<b>-285 210</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations De financement</b>		
Augmentation des capitaux propres	6 930	9 188
Acquisition de titres d'autocontrôle	-2 159	
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-24 316	-17 460
Dividendes versés aux minoritaires	-2 032	-3 644
Augmentation des dettes financières	134 215	-56 174
Remboursement des dettes financières	-75 022	64 609
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>37 616</b>	<b>-3 481</b>
Variation de trésorerie	-73 830	-111 678
Incidence des variations de change	-7 489	-2 967
<b>TRESORERIE A L'OUVERTURE</b>	<b>319 555</b>	<b>434 200</b>
<b>TRESORERIE A LA CLOTURE</b>	<b>238 235</b>	<b>319 555</b>

## IMPACT SUR LES COMPTES 2007 DE L'AFFECTATION DEFINITIVE DES ACTIFS ET PASSIFS LIES AUX ACQUISITIONS 2007

Il est à noter que, suite à la finalisation au cours de l'exercice 2008 de l'identification d'immobilisations incorporelles dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs des sociétés acquises en 2007, et conformément à l'IFRS 3 qui permet de régulariser dans un délai de 12 mois l'évaluation des actifs et passifs constatés à la date d'entrée dans le périmètre des sociétés concernées, les comptes 2007 ont été **retraités pour prendre en compte la reconnaissance de ces actifs incorporels identifiés** dans les comptes des **deux sociétés HTC et AllianceOne** acquises au cours du second semestre de l'exercice 2007. Ce montant été porté en moins du goodwill qui avait été estimé fin 2007. Les comptes qui ont été impactés par ces ajustements sont résumés ci-dessous (en milliers d'euros) :

	Publié 2007	Ajustements	Retraité 2007
<b>Bilan</b>			
Ecart d'acquisition	532 748	-22 714	510 034
Autres immobilisations incorporelles *	14 876	35 296	50 172
Impôts différés actif	32 620	-8 557	24 063
<b>Total Actif</b>	<b>580 244</b>	<b>4 025</b>	<b>584 269</b>
Capitaux propres	965 644	-392	965 252
Impôts différés passif	9 672	4 417	14 089
<b>Total Passif</b>	<b>975 316</b>	<b>4 025</b>	<b>979 341</b>
<b>Compte de résultat</b>			
			<b>2007</b>
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	0	-687	-687
Charge d'impôt	-57 546	265	-57 281
<b>Résultat net</b>	<b>-57 546</b>	<b>-422</b>	<b>-57 968</b>

\* Il s'agit essentiellement de marques et relation clients