

Teleperformance

Information trimestrielle au 31 mars 2009

- Chiffres d'affaires 1^{er} trimestre 2009 :

Réalisations en ligne avec les prévisions

- + 8,6 % - A données publiées
- + 7,5 % - Hors effet de change
- + 1,0 % - A devises et périmètre constants

Paris, le 5 mai 2009 - Teleperformance, communique aujourd'hui son information trimestrielle relative à son activité au 31 mars 2009

CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires consolidé pour le 1^{er} trimestre 2009 s'établit à **447,1 millions d'euros**, en progression de **8,6 % à données publiées** par rapport au 1^{er} trimestre de l'année précédente.

Corrigé de l'effet de change, la croissance du chiffre d'affaires ressort à **7,5 %**.

A devises et périmètre constants, le chiffre d'affaires progresse de **1,0 %**.

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

| En millions d'euros | 1 ^{er} Trimestre 2009 | 1 ^{er} Trimestre 2008 | Croissance | |
|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| | | | A données publiées en % | A devises et périmètre constants en % |
| Europe | 223,3 | 221,7 | + 0,7 | + 2,1 |
| NAFTA * | 197,1 | 166,5 | + 18,3 | - 3,7 |
| Reste du Monde ** | 26,7 | 23,5 | + 13,6 | + 27,9 |
| TOTAL | 447,1 | 411,7 | + 8,6 | + 1,0 |

* La zone NAFTA regroupe les USA, le Canada et le Mexique

** Le reste du Monde regroupe l'Amérique latine et l'Asie

REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITE

| En % | 1 ^{er} Trimestre 2009 | 1 ^{er} Trimestre 2008 |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Réception d'appels | 75 | 72 |
| Emission d'appels | 21 | 25 |
| Autres | 4 | 3 |
| TOTAL | 100 | 100 |

L'activité **Réception d'Appels** représente désormais 75 % de l'activité globale contre 72 % au 1^{er} trimestre 2008, en croissance de 3 %.

EVOLUTION DE L'ACTIVITE

▪ Effet de change

Au 1^{er} trimestre 2009, les **variations de devises** se sont traduites globalement par un **impact positif** de **4,6 millions d'euros**.

Par zone géographique, l'effet de change se répartit de la manière suivante:

- **NAFTA** + 15,3 millions d'euros
- **Europe** - 7,5 millions d'euros
- **Reste du Monde** - 3,2 millions d'euros

L'appréciation du dollar US vis-à-vis de l'euro sur les trois premiers mois de l'année a entraîné un effet de change positif sur la zone NAFTA. (1€= 1,3032 en 2009 vs 1,4974 en 2008).

Par contre, au cours du 1^{er} trimestre 2009, l'euro s'est apprécié par rapport à la plupart des devises européennes, dont principalement la livre sterling, ainsi que par rapport au Real brésilien (zone Reste du Monde).

▪ Effet de périmètre

Au 1^{er} trimestre 2009, l'**impact positif** de l'effet de périmètre sur l'activité s'élève à **26,3 millions d'euros**.

Il résulte principalement des opérations de croissance externe suivantes :

- **En Europe** : prise de contrôle du groupe **GN Research** consolidé à compter du 1^{er} juillet 2008.
- **Dans la zone NAFTA** : acquisition de la société **The Answer Group** aux Etats-Unis, consolidée à effet du 31 décembre 2008.

▪ Effet de base

La **progression du chiffre d'affaires** de la zone **Reste du Monde** s'explique par le **développement** de l'activité de notre réseau en Amérique du Sud, et plus particulièrement au **Brésil**.

Le **tassement d'activité** enregistré sur la zone NAFTA, d'un **niveau comparable à celui du 4^{eme} trimestre 2008**, est **en ligne avec les hypothèses retenues dans les prévisions** annoncées en novembre 2008. La comparaison supporte également un **effet de base négatif**, l'activité ayant été particulièrement soutenue au cours du 1^{er} trimestre 2008, avec une croissance organique supérieure à 17%.

SITUATION FINANCIERE

À la fin du 1^{er} trimestre 2009, le groupe affiche **une trésorerie nette positive** et présente une **situation financière solide**.

Nous disposons par ailleurs d'une ligne de crédit syndiquée multidevises (€, £ sterling, US\$) d'un montant global de 300 millions d'euros et d'une durée résiduelle de 4 ans.

PRINCIPAUX EVENEMENTS DU TRIMESTRE

▪ Recentrage des activités du Groupe en France

Teleperformance a annoncé le 20 janvier le regroupement **de ses activités en France** au sein d'un nouvel ensemble qui a pris la dénomination de Teleperformance France. Les sociétés suivantes ont ainsi été fusionnées sous une direction unique : Cashperformance, Communicator, Infomobile, TechCity Solutions France, Teleperformance France, Teleperformance Midi-Aquitaine, Teleperformance Nord, Teleperformance Rhône-Alpes.

4 sociétés opérationnelles, constituées sur une base régionale, ont par ailleurs été créées : Teleperformance Nord-Champagne, Teleperformance Centre-Est, Teleperformance Centre-Ouest, Teleperformance Grand-Sud.

▪ Teleperformance récompensée par Frost & Sullivan comme premier fournisseur de solutions outsourcées en centres de contacts sur le marché nord-américain en 2009

Dans le cadre de sa récente étude détaillée sur le marché de l'outsourcing en centres de contacts, le cabinet d'analystes Frost & Sullivan a décerné à Teleperformance le Prix 2009 " Company of the Year " (Entreprise de l'année) pour le **marché nord-américain**.

Cette étude indépendante fait référence à la progression de la croissance affichée par Teleperformance sur le marché nord-américain. Elle met en avant sa position de numéro un mondial de son secteur d'activité en termes de chiffre d'affaires et de solidité financière, de couverture géographique, de sécurisation des informations, d'expertise intersectorielle, d'exhaustivité de la gamme de solutions de contacts clients, de service client et d'application des meilleures pratiques.

En l'élisant " Entreprise de l'année ", Frost & Sullivan a également récompensé Teleperformance pour l'obtention de distinctions Frost & Sullivan majeures durant 4 années consécutives, un fait sans précédent.

En 2008, Teleperformance était la première société de son secteur d'activité à recevoir le prix Frost & Sullivan dans le domaine de l'innovation et de l'avancée technologique. Ce prix est venu récompenser le groupe pour les procédures de sécurité de l'information mises en place et les certifications reçues. Teleperformance a en outre obtenu la meilleure notation de son secteur (5A1 Dun & Bradstreet).

▪ Teleperformance France, 1^{ère} entreprise spécialisée dans la relation client à distance à recevoir l'attestation AFAQ 1000NR[®] délivré par l'AFNOR

Teleperformance France vient d'obtenir l'attestation AFAQ 1000NR après un bilan responsable élaboré par AFNOR Certification. Cette attestation fondée :

- d'une part sur une approche stratégique des pratiques managériales et,
- d'autre part sur des résultats environnementaux, sociaux et économiques,

récompense la **démarche globale de Teleperformance France**, qui devient ainsi la **1^{ère} entreprise de relation client à distance à recevoir cette évaluation positive en France**.

Délivrée par **AFNOR Certification**, premier organisme de certification en France (et l'un des premiers au niveau mondial), l'attestation **AFAQ 1000NR** est le modèle complet d'évaluation fondé à la fois sur une **approche stratégique des pratiques managériales** et sur des **résultats environnementaux, sociaux et économiques**.

Signataire de la Charte de la Diversité, Teleperformance France pilote sa **démarche de développement durable** au plus haut niveau de l'entreprise. Pour mettre en œuvre et partager une politique de gestion des ressources humaines centrée sur l'égalité des chances et la valorisation des compétences, l'entreprise s'appuie également sur **ses propres programmes** : **Handi-Teleperformance**, **Citizen of the World** et **Citizen of the Planet**.

PERSPECTIVES

L'activité du 1^{er} trimestre 2009 est en ligne avec les premières prévisions annuelles de croissance du chiffre d'affaires communiquées lors de la réunion financière du 26 novembre 2008.

Au cours de la réunion financière du 19 mai prochain, le Groupe actualisera ces **objectifs** d'activité et de résultat pour prendre en compte les **données ajustées du marché** ainsi que les **hypothèses de taux de change** retenues pour le reste de l'exercice 2009.

CALENDRIER

Réunion financière : 19 mai 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. 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 **82 000 stations de travail informatisées** et **plus de 100 000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein)** répartis sur **249 centres de contacts dans 47 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