

Teleperformance - Réunion financière du 19 mai 2009

▪ 2008 : croissance soutenue et maintien de la profitabilité

• Chiffre d'affaires	1 784,7 M€	+ 12 %	- A données publiées
• Résultat opérationnel	177,9 M€	+ 12 %	
• Résultat net - Part du Groupe	116,4 M€	+ 18,9 %	

▪ 2009 : nouvelles perspectives ajustées aux données de marché

• Chiffre d'affaires	1 920 M€	+ 7,6 %	- A données publiées
		+ 0,6 %	- A données comparables
• Résultat opérationnel	180 M€	+ 1 %	
• Résultat net - Part du Groupe	120 M€	+ 3 %	

Paris, le 19 mai 2009 - Le groupe Teleperformance communique aujourd'hui sur ses réalisations 2008 et ses nouvelles perspectives 2009.

2008 : CROISSANCE SOUTENUE ET MAINTIEN DE LA PROFITABILITE

▪ ELEMENTS FINANCIERS

Données consolidées résumées En millions d'euros	31/12/2008	31/12/2007	Variations
Chiffre d'affaires	1 784,7	1 593,8	+ 12%
Résultat opérationnel	177,9	158,6	+ 12%
Taux de marge opérationnelle	10%	10%	
Résultat après impôts	119,5	101,0	+ 18,3%
Résultat net - Part du groupe	116,4	97,9	+ 18,9%
Capacité d'autofinancement opérationnelle avant impôt	250,6	226,5	+10,6%
Excédent net de trésorerie	17,7	132,4	



- 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 :

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

- Le **résultat opérationnel** s'élève 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 ressort à **10% du chiffre d'affaires** en ligne avec les objectifs fixés.

- Le **résultat net - Part du Groupe** s'établit à **116,4 millions d'euros** contre 97,9 millions d'euros en 2007, en **progression de 18,9%**.

A noter que le groupe a initié au cours du second semestre 2008 une **politique de rachat progressif des participations minoritaires** dans les filiales du groupe qui devrait se poursuivre sur 2009.

Le **bénéfice dilué par action** progresse de **20%** et s'établit à **2,09 €** contre 1,74 € en 2007.

- 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).
- La **trésorerie nette positive** s'établit à **17,7 millions d'euros**.

- La **capacité d'autofinancement opérationnelle** avant impôt progresse de 10,6% et s'élève à **250,6 millions d'euros** contre 226,5 millions d'euros en 2007.

▪ ACTIVITES OPERATIONNELLES

L'année 2008 a été une année de challenge pour Teleperformance. La société a ainsi réussi, malgré un contexte économique incertain et une baisse du volume d'activité chez de nombreux clients sur la seconde partie de l'année, à consolider sa position de leader mondial grâce à une croissance interne et externe soutenue tout en maintenant sa profitabilité.

Le management opérationnel a été recentré avec la mise en place d'une organisation matricielle dans le but d'améliorer l'interactivité au sein du réseau et d'uniformiser les process opérationnels et les outils développés à l'intérieur du groupe.

Fin 2008, Teleperformance présente une offre complète et bien positionnée :

- Un réseau intégré de solutions avec :
 - des solutions **domestiques**
 - des solutions de **proximité géographique** : nearshore
 - des solutions **délocalisées** : offshore
 - le télétravail à domicile - WAHA
- Une activité essentiellement centrée sur la réception d'appels qui représente désormais **72% du total**.

- Une base clients plus diversifiée :

En % du CA	2008	2007
- 1 ^{er} client	8,4%	9,7%
- Top 5	26,2%	27,9%
- Top 10	35,5%	38,1%
- Top 50	65,9%	69,7%
- Top 100	78,7%	79,9%

- Une plus large diversité du portefeuille client avec l'émergence des secteurs de l'énergie et des secteurs publics

En % du CA	2008	2007
- Télécommunication	38%	40%
- Internet	13%	13%
- Services financiers	13%	11%
- Technologie	7%	9%
- Assurances	5%	6%
- Service public	4%	3%
- Energie	4%	3%
- Média	3%	5%
- Autres	13%	10%

Teleperformance est par ailleurs un **acteur global socialement responsable** et agit au travers de deux organisations caritatives à travers le monde: **Citizen of the World** (aide aux personnes les plus vulnérables), et **Citizen of the Planet** (programme environnemental).

Teleperformance a par ailleurs adhéré en mars au **Pacte Mondial des Nations Unies**.

2009 : NOUVEAUX OBJECTIFS AJUSTES

▪ 1^{ER} TRIMESTRE 2009 : UN NIVEAU D'ACTIVITE EN LIGNE AVEC LES PREVISIONS

Le chiffre d'affaires consolidé du 1^{er} trimestre 2009 s'établit, à **données publiées**, à **447,1 millions d'euros**, en progression de **8,6% par rapport au 1^{er} trimestre 2008**.

A données comparables, le chiffre d'affaires consolidé affiche une **croissance organique** de **1%** sur l'ensemble du réseau, et ce **malgré** un effet de base négatif sur la zone NAFTA qui avait connu une croissance organique particulièrement soutenue (+17%) au cours du 1^{er} trimestre 2008.

Principaux faits marquants intervenus au cours du 1^{er} trimestre 2009 :

- Recentrage des activités du groupe en France

Le groupe a **regroupé ses activités en France** au sein d'un nouvel ensemble qui a pris la dénomination de Teleperformance France. Il a par ailleurs été créé sous cette société quatre **sociétés opérationnelles** constituées sur une base régionale.

- Evaluation de Teleperformance par les "Business Analysts"

3 **grands cabinets d'analystes métiers** ont confirmé la **position de leadership mondial** de Teleperformance sur son marché.

- **Datamonitor** : Teleperformance premier au classement 2008 des outsourcingeurs sur le marché des centres de contacts
- **IDC** : Teleperformance renforce son leadership mondial dans le classement 2009 des outsourcingeurs sur le marché des centres de contacts
- **Frost & Sullivan** : Teleperformance 1^{er} fournisseur des solutions outsourcingées en centres de contacts sur le marché Nord Américain et le marché EMEA en 2009.

▪ OBJECTIFS 2009

Les objectifs ajustés aux nouvelles conditions de marché sont les suivantes :

▪ Pour le 1^{er} semestre 2009

Sur la base de 1 € = 1,32 USD

- Chiffre d'affaires	940 M€	+ 6,8%	- A données publiées
		- 0,6%	- A données comparables
- EBITDA	123 M€	soit 13,1% du chiffre d'affaires	
- EBITA *	85,5 M€	soit 9,1% du chiffre d'affaires	
- Résultat opérationnel	83 M€		
- Résultat net part groupe	55 M€		

* Résultat opérationnel avant amortissement du Goodwill et des éléments incorporels liés aux acquisitions. Impact : 2,5M€

**▪ Pour l'exercice 2009**

Sur la base de 1 € = 1,32 USD

- Chiffre d'affaires	1 920 M€	+ 7,6%	- A données publiées
		+ 0,6%	- A données comparables
- EBITDA	265 M€	soit 13,8% du chiffre d'affaires	
- EBITA *	185 M€	soit 9,6% du chiffre d'affaires	
- Résultat opérationnel	180 M€		
- Résultat net part groupe	120 M€		

* Résultat opérationnel avant amortissement du Goodwill et des éléments incorporels liés aux acquisitions. Impact : 5M€

DIVIDENDE

Il sera proposé à l'approbation de l'Assemblée générale mixte du **29 mai** prochain un dividende de **0,44€** par action qui sera mis en paiement le 5 juin.

PROCHAINES COMMUNICATIONS

Assemblée Générale Ordinaire : 29 mai 2009

Chiffre d'affaires du 2^{ème} trimestre 2009 : 5 août 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 1 784,7 millions 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.commaryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com

01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44