



## Teleperformance - Réunion financière du 26 novembre 2009

### Objectifs 2009

- Chiffre d'affaires + 2,5 % - à données publiées  
- 1,3 % - à données comparables
- EBITA\* courant 154 - 155 millions d'euros  
8,5 % du chiffre d'affaires - hors éléments non récurrents

### Perspectives 2010

- Chiffre d'affaires + 0 à 3 % - à données comparables
- EBITA\* courant compris entre 9 et 9,5% du CA - hors éléments non récurrents

\* Résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions

PARIS, LE 26 NOVEMBRE 2009 - Le groupe Teleperformance communique aujourd'hui ses nouveaux objectifs annuels 2009 et ses perspectives pour 2010.

### OBJECTIFS 2009

#### CHIFFRE D'AFFAIRES

Le groupe Teleperformance estime que le **chiffre d'affaires consolidé** de l'exercice 2009 devrait s'établir entre **1 820 et 1 830 millions d'euros**, en progression de 2,5% à données publiées.

À données comparables, le chiffre d'affaires enregistrerait une baisse de 1,3%.

#### Évolution de l'activité

Le niveau d'activité évolue de manière contrastée selon les zones géographiques.

en M€	à données publiées 1 € = 1,40US\$			à données comparables 1 € = 1,46 US\$		
	Objectifs 2009	Réalisations 2008	Progression en %	Objectifs 2009	2008 Pro forma	Progression en %
EMEA	916	977,2	-6,3	942	985,8	-4,4
NAFTA	778	706,5	+10,1	774	803,5	-3,7
Autres	136	101,0	+34,6	149	101,0	+47,5
ROW	914	807,5	+13,2	923	904,5	+2,0
Total	1 830	1 784,7	+2,5	1 865	1 890,3	-1,3



La région ROW (NAFTA + Autres) devrait enregistrer une croissance de 13,2% à données publiées. Hors effet de change et de périmètre, la croissance organique de la zone serait de l'ordre de 2%.

- Sur la zone **NAFTA**, la progression de 10,1% intègre l'acquisition de la société The Answer Group. Hors effet de change et de périmètre, la zone NAFTA devrait afficher une baisse de 3,7% sur l'exercice.
- La zone **Autres**, qui regroupe les pays d'Amérique du sud et d'Asie, enregistre une progression significative de son chiffre d'affaires provenant pour l'essentiel d'une forte croissance de l'activité en Amérique du sud (Argentine et Brésil).

Le chiffre d'affaires de la région **EMEA** est en baisse de 4,4% à données comparables, fortement impacté par l'activité en France qui affiche un recul de 18%. Toutefois, sans prise en compte de la France, la croissance organique du reste de la zone EMEA serait de 3,4%.

#### ▪ Effet de change

Sur l'ensemble de l'année, la variation des devises devrait globalement se traduire par un **impact net négatif** de 35,0 millions d'euros.

- **NAFTA** + 4 millions d'euros
- **Europe** - 26 millions d'euros
- **Autres** - 13 millions d'euros

#### ▪ Effet de périmètre

L'effet de périmètre résulte des **opérations de croissance externe** suivantes intervenues en 2008 :

- en Europe : prise de contrôle du groupe GN Research consolidé à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2008.
- dans la zone NAFTA : acquisition de la société The Answer Group aux Etats-Unis, consolidée à effet du 31 décembre 2008.

Il représente un impact positif de **105,6 millions d'euros**, dont :

- **Europe** + 8,6 millions d'euros
- **NAFTA** + 97,0 millions d'euros

## RENTABILITÉ

En 2009, le groupe devrait enregistrer une érosion de sa marge opérationnelle suite aux mauvaises performances enregistrées en Europe et notamment en France.

L'EBITA courant (hors éléments non récurrents) devrait ainsi s'établir entre **154 et 155 millions d'euros, soit 8,5% du chiffre d'affaires** contre 10,2% en 2008



L'évolution de la rentabilité opérationnelle de chacune des zones géographiques est la suivante :

Taux d'EBITA En % du chiffre d'affaires	Objectifs Exercice 2009	Réalisations Exercice 2008
EMEA	1,6	8,0
NAFTA	16,0	13,8
Autres	1,2	-3,1
Reste du Monde	13,8	11,7

- La rentabilité de la zone EMEA devrait afficher une nette détérioration provoquée par les facteurs suivants :
  - La baisse des volumes traités dans les secteurs des télécoms et de l'internet.
  - L'existence de surcapacités sur le marché générant des pressions sur les prix.
  - La flexibilité insuffisante des coûts entraînant une baisse des marges.
  - Des charges de structures importantes.
  - Des performances significativement dégradées dans certains pays : France, Italie et pays germaniques.
- Au sein de la zone EMEA, Teleperformance France va enregistrer en 2009 des performances particulièrement dégradées.  
L'activité de la filiale française, devrait ainsi s'inscrire en net recul, à 240 millions d'euros contre 293 millions d'euros en 2008 (- 18%) avec une détérioration importante de la rentabilité puisque en 2009 Teleperformance France devrait dégager une perte d'exploitation de l'ordre de 36 millions d'euros, alors que l'ensemble des sociétés implantées en France représentaient un profit opérationnel de 21,6 millions d'euros en 2008.

Cette évolution défavorable s'explique par des difficultés structurelles qui se sont amplifiées en raison du durcissement du contexte économique :

- Un net recul des volumes traités sans ajustement des coûts directs et structurels.
- De fortes tensions sur les prix depuis 2 ans alors que les salaires augmentaient sur la même période.
- Le regroupement dans l'année de 9 entités juridiques indépendantes, sans mise en œuvre immédiate des synergies potentielles et avec des coûts de structures maintenus à un niveau trop important.
- Un important contrat de Business transformation signé en 2007, profitable dans sa phase initiale, qui s'avère actuellement non rentable bien que demeurant potentiellement positif dans sa durée.
- L'acquisition d'une société en 2007 dont la politique de prix initialement supérieur au marché n'a pu être maintenue.
- La poursuite de la demande d'offshoring.



- Pour faire face à cette situation difficile, le **groupe a établi des priorités pour la zone EMEA** :
  - Teleperformance France : un objectif de **retour à l'équilibre de l'exploitation à l'horizon du 4<sup>ème</sup> trimestre 2010 / début 2011**.

Pour cela, le groupe a demandé à la filiale française de mettre en place un **plan d'économie rigoureux**.  
**La mise en place de ce plan aura un impact non récurrent significatif sur les résultats du groupe.**

- Le management européen sera étoffé avec un accent sur le management de proximité.
- L'offre Teleperformance en Europe sera améliorée en termes qualitatif avec une unification des process qualité et la mise en place de produits innovants.
- Les équipes de business développement seront renforcées.

## STRATÉGIE ET PERSPECTIVES 2010

- Pour 2010, le groupe Teleperformance se fixe les **objectifs financiers** suivants :  
(sur la base d'1 € à 1,50 USD\$)
  - Une **activité globalement stable**, générant une **croissance organique comprise entre zéro et 3%**.
  - Une **amélioration** de la rentabilité qui devrait se traduire par un **EBITA compris entre 9 et 9,5% du chiffre d'affaires**, hors éléments non récurrents.
- Le groupe Teleperformance souhaite renforcer son **leadership** en déployant sa stratégie selon les axes de développement suivants :
  - **Poursuivre la croissance** sur le marché US.
  - **Développer une politique intégrée** sur les deux principales zones linguistiques (anglais et espagnol).
  - **Redynamiser l'Europe** et ramener la **France à l'équilibre**.
  - S'ouvrir sur le **BPO "non voice"**.
  - Poursuivre une **croissance externe maîtrisée**.
- Le groupe entend conforter sa position **d'acteur majeur de son secteur par la qualité et la rentabilité** sans sacrifier à la course aux volumes à tout prix. Pour cela, il prévoit de :
  - **Renforcer le management des Ressources humaines** au niveau de la sélection, de la formation, de l'encadrement, et du suivi des chargés de relation client, ainsi qu'en matière d'environnement de travail et de repos.
  - **Accélérer le déploiement des process et des outils développés au sein du groupe** (TOPS, Best, ATAC...).
  - **Unifier les architectures IT (Information & technologie)** afin de mieux assister les conseillers dans leurs interventions et pour améliorer la sécurité de l'information.
  - **Capitaliser** sur sa position de leader pour générer **davantage de valeur ajoutée** auprès de ses clients.



## ▪ Évolution de la gouvernance

A l'issue du conseil de surveillance, réuni le 25 novembre 2009, les organes de gouvernance évoluent comme suit :

### - Modification et élargissement du directoire à effet du 2 janvier 2010:

MM Jacques BERREBI et Olivier DOUCE démissionnent de leur fonction de membres du directoire à effet du 2 janvier 2010.

M Daniel JULIEN deviendra à cette date président du directoire en remplacement de M. Jacques BERREBI.

Par ailleurs, le directoire sera élargi à 6 membres. Quatre nouveaux membres entreront au directoire rejoignant MM Daniel JULIEN et Michel PESCHARD :

- Dominic DATO, responsable de la zone anglophone
- Alejandro PEREZ, en charge de la zone Iberico, LATAM
- Paulo Cesar SALLES VASQUEZ, en charge du marketing interne et externe
- Brigitte DAUBRY, en charge de la qualité et des process

### - Elargissement du conseil de surveillance

M Jacques BERREBI sera nommé en qualité de nouveau président du conseil de surveillance à effet du 2 janvier 2010.

D'ici juin 2010, le conseil de surveillance sera élargi à de nouveaux membres : trois nouvelles personnalités internationales, reconnues et issues de secteurs diversifiés devraient le rejoindre.

## CALENDRIER

Chiffre d'affaires du 4<sup>ème</sup> trimestre 2009 : 4 février 2010

### À 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](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



## ANNEXES

Exercice 2009 : prévision de décomposition du cash flow disponible et d'évolution du cash net

Décomposition du cash flow disponible En M€	2009 Objectif
<b>EBITDA</b>	225,0
Retraitement des éléments non cash	+ 6,0
Paiement fondé sur des actions	+ 0,0
Plus-values sur cession	- 1,0
Autres	+ 7,0
<b>EBITDA retraité</b>	<b>231,0</b>
Résultat financier	- 4,0
<b>Cash flow avant impôt</b>	<b>227,0</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	- 10,0
Capex	- 67,0
<b>Cash flow disponible avant impôt</b>	<b>150,0</b>
Impôt payé	- 25,0
<b>Cash flow disponible après impôt</b>	<b>125,0</b>

Evolution du cash net - hors croissance externe	En M€
<b>Cash net au 1<sup>er</sup> janvier 2009</b>	<b>18,0</b>
Cash Flow disponible après IS	+ 125,0
Changement de périmètre (rachat minoritaires)	- 44,5
Engagement de rachats minoritaires	+ 19,0
Augmentation de capital	+ 3,3
Dividendes	- 25,0
Autres	- 5,8
<b>Cash net au 31 décembre 2009 - Objectif</b>	<b>90,0</b>