

Teleperformance

Information trimestrielle au 30 septembre 2008

- **Chiffres d'affaires 9 premiers mois 2008**
 - **+ 14,7 %** - A données publiées
 - **+ 9,8 %** - A devises et périmètre constants
- **Chiffres d'affaires 3^{ème} trimestre : + 5,6 %**

Paris, le 10 novembre 2008 – Teleperformance, communique aujourd'hui son information trimestrielle relative à son activité au 30 septembre 2008.

CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2008	2007	Variation A données publiées	Variation A devises et périmètre constants
Chiffre d'affaires 9 mois	1 265,4	1 103,5	+ 14,7 %	+ 9,8 %
Chiffre d'affaires T3	385,7	365,1	+ 5,6 %	+ 5,6 %

- Le chiffre d'affaires consolidé des neuf premiers mois de l'exercice 2008 s'est établi à **1 265,4 millions d'euros**, en croissance, de **14,7% à données publiées** par rapport à l'année précédente. **Corrigé de l'effet de change**, le chiffre d'affaires ressort en croissance de **21,2%**. **A périmètre et taux de change constants**, la **croissance organique** réalisée sur les neuf premiers mois de l'année 2008 atteint **9,8%**.
- Au 3^{ème} trimestre 2008, le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à **385,7 millions d'euros**, en progression de **5,6 % à données publiées** par rapport au 3^{ème} trimestre 2007. **Corrigé de l'effet de change**, la croissance atteint **10,5 %**. **A périmètre et taux de change constants**, la **croissance organique** du 3^{ème} trimestre 2008 ressort à **5,6%**.



REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

En millions d'euros	2008	2007	Croissance	
			A données publiées en %	A données comparables** en %
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
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
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
AU 30 SEPTEMBRE				
Europe	684,7	570,8	+19,9	+14,6
NAFTA*	511,4	417,9	+22,4	+14,8
Autres	69,3	114,8	-39,6	-37,6
TOTAL	1 265,4	1 103,5	+14,7	+9,8

* Amérique du Nord et Mexique

** A périmètre et taux de change constants



REPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITE

Au 30 septembre 2008, l'activité **Réception d'Appels** représente 72 % de l'activité globale contre 70 % au 30 septembre 2007, soit une progression de 2%.

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

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

EVOLUTION DE L'ACTIVITE

▪ Effet de change

- **Au 3^{ème} trimestre 2008**, l'appréciation de l'euro par rapport à la plupart des devises et plus particulièrement par rapport au dollar US et la Livre Sterling a représenté un impact négatif de **17,8 millions d'euros**.

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

- **Nafta** - 12,6 millions d'euros
 - **Europe** - 4,7 millions d'euros
 - **Reste du Monde** - 0,5 million d'euros
- **Sur les 9 premiers mois 2008**, l'impact négatif des devises s'élève à **72,1 millions d'euros** :
 - **Nafta** - 58,4 millions d'euros
 - **Europe** - 11,5 millions d'euros
 - **Reste du Monde** - 2,2 millions d'euros



▪ Effet de périmètre

L'impact positif des opérations de croissance externe **sur l'activité du 3^{ème} trimestre 2008** ressort à **17,0 millions d'euros**, dont :

- **Nafta** + 15,5 millions d'euros
- **Europe** + 1,5 million d'euros

Il résulte principalement des opérations suivantes :

En 2008

- Acquisition **en Europe** du groupe GN Research consolidé à compter du 1^{er} juillet 2008.

En 2007

- Acquisition, dans la zone Nafta, de la société US Alliance One consolidée à effet du 1^{er} août 2007
- Acquisition, dans la zone Nafta, de la société mexicaine **Hispanic Teleservices** consolidée à effet du 1^{er} décembre 2007

Par ailleurs le groupe rappelle que les 2 dernières activités de la division Marketing Services, spécialisées dans la **formation (ISM et IDCC)**, **cédées en début d'année** ont été **déconsolidées à effet du 1^{er} janvier 2008**.

Depuis le 1^{er} janvier 2008 l'effet de périmètre représente un **impact positif de 115,2 millions d'euros**, dont :

- **Nafta** + 78,5 millions d'euros
- **Europe** + 36,7 millions d'euros

▪ Effet de base

Au 3^{ème} trimestre 2007, tirée par une activité particulièrement soutenue sur la **zone Nafta** (+15%) l'activité avait enregistré une croissance organique sur l'ensemble du réseau de **9,4%**.

Par ailleurs l'activité 2007 intégrait jusqu'à fin novembre le contrat Brazil Telecom arrêté depuis.

ELEMENTS FINANCIERS

Le groupe présente à la fin du 3^{ème} trimestre 2008 une **situation financière positive solide**. Elle dispose par ailleurs d'une **ligne de crédit syndiquée de 300 millions d'euros** qui avait été mis en place en janvier 2008.

PRINCIPAUX EVENEMENTS DU 3^{EME} TRIMESTRE

▪ Prise de participation dans la société GN Research

A la fin du 1^{er} semestre 2008, une augmentation de capital a été effectuée dans le groupe **GN Research** spécialisé dans les **études de marché**. Teleperformance détient 67% du capital de ce groupe, composé de quatre filiales situées dans la zone EMEA.

GN Research réalise un chiffre d'affaires annuel de 18 Millions d'euros et a été consolidé avec effet au 30 juin 2008.



■ Implantation du Groupe en Ukraine

Un accord a été signé le 30 septembre entre Teleperformance et la société **First Call**, par lequel le groupe Teleperformance prendra une participation majoritaire dans le capital de cette société dès que les autorités ukrainiennes anti-monopole auront donné leur approbation.

Implanté à Kiev, First Call Ltd, la start-up à fort développement, disposera en 2009 d'environ 300 postes de travail parfaitement en ligne avec les standards internationaux. La mise en place rapide des meilleurs pratiques du groupe Teleperformance lui permettra d'atteindre le niveau des meilleurs standards occidentaux : qualité de service, procédures internes, sécurisation des données et de la confidentialité afin de réaliser des opérations pour des clients internationaux et locaux de premier ordre avec la même qualité de service que dans toute autre filiale du groupe Teleperformance de par le monde.

L'objectif est de devenir rapidement le principal fournisseur de centres d'appels en Ukraine, en proposant une large gamme de services externalisés de centres d'appels, tels que : l'acquisition de clientèle, le service Client et l'assistance technique.

PERSPECTIVES

Dans un environnement économique défavorable, **l'activité constatée au cours du 3^{ème} trimestre est en ligne avec les objectifs annuels de chiffre d'affaires** qui avaient été annoncés par la direction du Groupe à l'occasion de la publication des comptes semestriels.

Le Groupe détaillera au cours de la prochaine **réunion financière qui se tiendra le 26 novembre** ses objectifs pour l'exercice 2008, ainsi que les perspectives pour l'année 2009.

Par ailleurs, Teleperformance tient à informer le marché que, compte tenu de l'environnement financier actuel, il a stoppé ses réflexions concernant la restructuration de son capital et a mis fin aux discussions entamées avec un nombre restreint d'investisseurs.

CALENDRIER

Réunion financière : 26 novembre 2008

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. En 2007, le groupe Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 1,593 milliard d'euros (2,182 milliards de dollars US – taux de change au 31 décembre 2007 : 1 € = 1,37 US\$).

Le groupe dispose d'environ **75 000 stations de travail informatisées et de près de 83 000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein) répartis sur 281 centres de contacts dans 45 pays**. Il gère des programmes en 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales, 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