



## 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	
Taux de marge opérationnelle	10%	10%	+ 12%
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 <sup>er</sup> 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<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2009 : UN NIVEAU D'ACTIVITE EN LIGNE AVEC LES PREVISIONS

Le chiffre d'affaires consolidé du 1er trimestre 2009 s'établit, à données publiées, à 447,1 millions d'euros, en progression de 8,6% par rapport au 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> trimestre 2008.

Principaux faits marquants intervenus au cours du 1<sup>er</sup> 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.

- o Datamonitor : Teleperformance premier au classement 2008 des outsourceurs sur le marché des centres de contacts
- o IDC : Teleperformance renforce son leadership mondial dans le classement 2009 des outsourceurs sur le marché des centres de contacts
- o Frost & Sullivan : Telepeformance 1<sup>er</sup> fournisseur des solutions outsourcées 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<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> 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 (Équivalents 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@lvalue.com](mailto:nancy.levain@lvalue.com)  
[maryline.jarnoux-sorin@lvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@lvalue.com)  
01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44