



Teleperformance - Activité 1^{er} semestre 2009

1^{er} semestre 2009 : chiffre d'affaires supérieur aux objectifs

- + 7,6 % - à données publiées
- + 0,3 % - à devises et périmètre constants

PARIS, LE 5 AOÛT 2009 - Teleperformance communique aujourd'hui le chiffre d'affaires consolidé du deuxième trimestre et du 1^{er} semestre 2009.

CHIFFRE D'AFFAIRES

En millions d'euros	2009	2008	Variation à données publiées	Variation à devises et périmètre constants
Chiffre d'affaires 6 mois	946,7	879,8	+ 7,6 %	+ 0,3 %
Chiffre d'affaires T2	499,6	468,1	+ 6,7 %	- 0,3 %

▪ 1^{er} semestre 2009

À données publiées, le groupe a enregistré, au cours du 1^{er} semestre 2009, un chiffre d'affaires consolidé de **946,7 millions d'euros**, contre 879,8 millions d'euros pour la même période de l'année précédente, soit une croissance de **7,6%**, supérieure à l'objectif de **6,8%** fixé par le groupe pour le 1^{er} semestre 2009.

À périmètre et taux de change constants, le chiffre d'affaires progresse de **0,3%**, supérieur à l'objectif communiqué lors de la réunion financière de mai 2009, qui anticipait un recul de **0,6%** sur les six premiers mois de l'année 2009.

▪ 2^{ème} trimestre 2009

À données publiées, le chiffre d'affaires consolidé réalisé par le groupe au 2^{ème} trimestre 2009 s'élève à **499,6 millions d'euros**, contre 468 millions d'euros pour la même période de l'année précédente, soit une croissance de **6,7%**.

À périmètre et taux de change constants, l'activité est en léger retrait de **0,3%**.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

En millions d'euros	2009	2008	Croissance	
			à données publiées en %	à devises et périmètre constants en %
Au 30 JUIN				
Europe	470,1	481,7	-2,4	-1,5
NAFTA*	410,2	351,1	+16,8	-3,9
Reste du monde	66,4	47,0	+41,4	+53,8
TOTAL	946,7	879,8	+7,6	+0,3
2^{EME} TRIMESTRE				
Europe	246,8	260,0	-5,1	-4,6
NAFTA*	213,1	184,6	+15,4	-4,0
Reste du monde	39,7	23,5	+69,3	+79,8
TOTAL	499,6	468,1	+6,7	-0,3
1^{ER} TRIMESTRE				
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

* NAFTA : North America Free Trade Agreement

- Sur la zone NAFTA (43,5 % du CA global), l'augmentation de 16,8% du chiffre d'affaires intègre l'acquisition de la société The Answer Group. Hors effet de périmètre, la zone NAFTA a enregistré au cours du deuxième trimestre une baisse de 4% de son activité, proche de celle du 1^{er} trimestre.
- En Europe (49,5% du CA global) le chiffre d'affaires a enregistré au 2^{ème} trimestre un retrait sensible en particulier sur la zone Europe du nord et sur la France.
- La zone reste du monde (7 % du CA global) a enregistré une progression significative de son chiffre d'affaires notamment grâce au développement de l'activité du réseau en Amérique du sud, et plus particulièrement au Brésil.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

La répartition par activité est restée identique à celle du 1^{er} trimestre 2009, la part de la réception d'appels s'étant globalement renforcée au cours des 6 premiers mois 2009 par rapport aux 6 premiers mois 2008.

En %	2009	2008
Au 30 JUIN		
Réception d'appels	75	72
Emission d'appels	21	24
Autres*	4	4
TOTAL	100	100
Au 31 MARS		
Réception d'appels	75	72
Emission d'appels	21	25
Autres*	4	3
TOTAL	100	100

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

EVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

▪ Effet de change

Sur l'ensemble du 1^{er} semestre 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un **impact net positif** de 11,9 millions d'euros.

- NAFTA + 30,0 millions d'euros
- Europe - 12,1 millions d'euros
- reste du monde - 6,0 millions d'euros

L'effet de conversion positif de 30 millions d'euros constaté sur la zone NAFTA se décompose par principales devises comme suit :

USD : + 38,8 millions d'euros

Peso mexicain : - 8,8 millions d'euros

En ce qui concerne les zones Europe et reste du monde, l'euro s'est globalement apprécié par rapport à l'ensemble des devises, l'effet de change négatif provenant pour l'essentiel de la livre sterling et du real brésilien.

Au 2^{ème} trimestre 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un **impact positif** de 7,3 millions d'euros.

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

- NAFTA + 14,7 millions d'euros
- Europe - 4,6 millions d'euros
- reste du monde - 2,8 millions d'euros

▪ Effet de périmètre

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

- 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 1^{er} décembre 2008.

Au 1^{er} semestre 2009, l'impact net de l'effet de périmètre s'élève à **52,3 millions d'euros**, dont :

- | | |
|----------|-------------------------|
| - Europe | + 8,0 millions d'euros |
| - NAFTA | + 44,3 millions d'euros |

Au 2^{ème} trimestre 2009, l'effet de périmètre représente un impact positif de **26 millions d'euros**, dont :

- | | |
|----------|-------------------------|
| - Europe | + 3,9 millions d'euros |
| - NAFTA | + 22,1 millions d'euros |

CALENDRIER

Comptes consolidés semestriels 2009 : 31 août 2009 après bourse

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