

# Teleperformance

## Information trimestrielle au 30 septembre 2009

- **Chiffres d'affaires 9 premiers mois 2009**
  - + 8,4 % - à données publiées
  - + 1,4 % - à devises et périmètre constants
  
- **Chiffres d'affaires 3<sup>ème</sup> trimestre 2009**
  - + 10,3 % - à données publiées
  - + 4,0 % - à devises et périmètre constants

PARIS, LE 5 NOVEMBRE 2009 – Teleperformance communique aujourd'hui son information trimestrielle relative à son activité au 30 septembre 2009.

### CHIFFRE D'AFFAIRES

en millions d'euros	2009	2008	Variation à données publiées	Variation à devises et périmètre constants
Chiffre d'affaires 9 mois	1 372,2	1 265,4	+ 8,4 %	+ 1,4 %
Chiffre d'affaires T3	425,5	385,7	+ 10,3 %	+ 4,0 %

- Le chiffre d'affaires consolidé des neuf premiers mois de l'exercice 2009 s'est établi à **1 372,2 millions d'euros**, en croissance, de **8,4% à données publiées** par rapport à l'année précédente. **Corrigé de l'effet de change**, le chiffre d'affaires ressort en croissance de **8,2%**. **À périmètre et taux de change constants**, la **croissance organique** réalisée sur les neuf premiers mois de l'année 2009 atteint **1,4%**.
  
- Au **3<sup>ème</sup> trimestre 2009**, le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à **425,5 millions d'euros**, en progression de **10,3 % à données publiées** par rapport au **3<sup>ème</sup> trimestre 2008**. **Corrigé de l'effet de change**, la croissance atteint **12,6 %**. **À périmètre et taux de change constants**, la **croissance organique** du **3<sup>ème</sup> trimestre 2009** ressort à **4,0%**.

## 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 %
<b>Au 30 SEPTEMBRE</b>				
Europe	677,8	689,1	-1,6	-0,4
NAFTA*	603,1	513,6	+17,4	-2,6
Autres	91,3	62,7	+45,4	+60,1
<b>TOTAL</b>	<b>1 372,2</b>	<b>1 265,4</b>	<b>+8,4</b>	<b>+1,4</b>
<b>3<sup>EME</sup> TRIMESTRE</b>				
Europe	207,7	207,4	+0,2	+2,1
NAFTA*	192,9	162,5	+18,7	+0%
Autres	24,9	15,8	+57,4	+78,7
<b>TOTAL</b>	<b>425,5</b>	<b>385,7</b>	<b>+10,3</b>	<b>+4,0</b>
<b>2<sup>EME</sup> TRIMESTRE</b>				
Europe	246,8	260,0	-5,1	-4,6
NAFTA*	213,1	184,5	+15,4	-4,0
Autres	39,7	23,5	+69,3	+79,8
<b>TOTAL</b>	<b>499,6</b>	<b>468,0</b>	<b>+6,7</b>	<b>-0,3</b>
<b>1<sup>ER</sup> TRIMESTRE</b>				
Europe	223,3	221,7	+0,7	+2,1
NAFTA*	197,1	166,5	+18,3	-3,7
Autres	26,7	23,5	+13,6	+27,9
<b>TOTAL</b>	<b>447,1</b>	<b>411,7</b>	<b>+8,6</b>	<b>+1,0</b>

\* Amérique du nord et Mexique

- Sur la zone **NAFTA**, l'augmentation de 17,4% du chiffre d'affaires intègre l'acquisition de la société The Answer Group. Hors effet de change et de périmètre, la zone NAFTA a enregistré au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre une croissance organique voisine de zéro.
- L'**Europe** a globalement enregistré au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre une croissance de son chiffre d'affaires à données comparables, à l'exception de la France dont le chiffre d'affaires reste en retrait sensible par rapport à 2008.
- La zone **Autres**, qui regroupe les pays d'Amérique du sud et de l'Asie, continue à enregistrer 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 maintien de l'activité se fait dans un contexte de concurrence accrue qui aura un impact sur les marges du groupe, notamment en Europe.

## RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ACTIVITÉ

Au 30 septembre 2009, l'activité **réception d'appels** représente 76% de l'activité globale contre 72% au 30 septembre 2008, soit une progression de 4%.

en %	2009	2008
<b>AU 30 SEPTEMBRE</b>		
Réception d'appels	76	72
Emission d'appels	20	24
Autres*	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>AU 30 JUIN</b>		
Réception d'appels	75	72
Emission d'appels	21	24
Autres*	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>AU 31 MARS</b>		
Réception d'appels	75	72
Emission d'appels	21	25
Autres*	4	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

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

## ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ

### ▪ Effet de change

Sur l'ensemble des 9 premiers 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un **impact net positif de 3,0 millions d'euros**.

-	<b>NAFTA</b>	+ 29,1 millions d'euros
-	<b>Europe</b>	- 16,9 millions d'euros
-	<b>Autres</b>	- 9,2 millions d'euros

L'effet de conversion positif de 29,1 millions d'euros constaté sur la zone NAFTA se décompose par principales devises comme suit :

USD : + 45,1 millions d'euros

Pesos mexicain : - 16,0 millions d'euros

En ce qui concerne les zones Europe et Autres, 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 3<sup>ème</sup> trimestre 2009, la variation des devises s'est traduite globalement par un **impact négatif** de **8,9 millions** d'euros.

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

-	NAFTA	- 0,9 millions d'euros
-	Europe	- 4,6 millions d'euros
-	Autres	- 3,4 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<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.

Au 30 septembre 2009, l'impact net de l'effet de périmètre s'élève à **84 ,3 millions d'euros**, dont :

-	Europe	+ 8,6 millions d'euros
-	NAFTA	+ 75,6 millions d'euros

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2009, l'effet de périmètre représente un impact positif de **31,9 millions d'euros**, dont :

-	Europe	+ 0,6 millions d'euros
-	NAFTA	+ 31,3 millions d'euros

## ÉLEMENTS FINANCIERS

Le groupe présente à la fin du 3<sup>ème</sup> trimestre 2009 une **situation financière positive solide**. Il dispose par ailleurs d'une **ligne de crédit syndiquée non utilisée** de 215 millions d'euros qui avait été mis en place en janvier 2008.

## PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS DU 3<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE

- **Ouverture d'un troisième centre de contacts en Inde**

Teleperformance Jaipur est le troisième centre de contacts ouvert par le groupe Teleperformance en Inde. Ce centre est opérationnel depuis le 17 juillet dernier.

Teleperformance India répond aujourd'hui aux besoins de clients domestiques et internationaux sur le site de Jaipur, mais également depuis les centres de contacts outsourcés de Gurgaon (banlieue de New Delhi) et Indore.

Le site de Jaipur a le potentiel nécessaire pour augmenter considérablement les capacités et la main d'œuvre sur des opérations réalisées par Teleperformance en Inde au cours des deux prochaines années. Ce nouveau centre de contacts a pour vocation d'offrir des services d'assistance technique générale et de help desk spécialisés, par téléphone, e-mail ou chat.

## PERSPECTIVES

Le groupe présentera au cours de la prochaine **réunion financière qui se tiendra le 26 novembre** ses nouveaux objectifs pour l'exercice 2009, ainsi que les perspectives pour l'année 2010.

## CALENDRIER

Réunion financière : 26 novembre 2009

### 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 (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@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