



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2016

Croissance de + 9,7 % à données comparables\* au 3<sup>ème</sup> trimestre  
Consolidation de LanguageLine Solutions LLC depuis le 19 septembre 2016

**PARIS, LE 14 NOVEMBRE 2016** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 3<sup>ème</sup> trimestre et les 9 premiers mois de l'année 2016 arrêté au 30 septembre 2016.

### CROISSANCE SOUTENUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES (CA)

- **9 premiers mois 2016 :** 2 599 millions d'euros, + 7,8 % à données comparables\*
- **3<sup>ème</sup> trimestre 2016 :** 910 millions d'euros, + 9,7 % à données comparables\*
- **Consolidation au 3<sup>ème</sup> trimestre de la société LanguageLine Solutions LLC, leader des solutions d'interprétariat *online* aux États-Unis**

### OBJECTIFS ANNUELS 2016 CONFIRMÉS ET PRÉCISÉS

- **Croissance du CA au minimum de + 7 % à données comparables\***
- **Marge opérationnelle\*\* supérieure ou égale à 10,3 % à périmètre constant**
- **L'intégration de LanguageLine Solutions LLC vient renforcer significativement cet objectif**
- **Maintien d'une forte génération de cash-flow \*\*\***

Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ont déclaré :

« La dynamique de l'activité de Teleperformance continue d'être soutenue sur les 9 premiers mois de l'année. Toutes les régions voient leur activité progresser à un bon rythme sur la période, supérieur à la croissance du marché externalisé au niveau mondial.

Cette année, le 3<sup>ème</sup> trimestre a non seulement été marqué par une très bonne croissance de l'activité du groupe à données comparables de + 9,7 % démontrant la force de notre leadership mondial et la pérennité de notre modèle économique, mais également par l'acquisition de LanguageLine Solutions LLC aux États-Unis. Cette très belle société, leader sur son marché, fournit des services d'interprétariat essentiels auprès d'une grande variété de clients dans des secteurs où Teleperformance est déjà bien présent dans le domaine de la relation client et de l'assistance technique. Cette acquisition va renforcer le leadership mondial de Teleperformance dans les services à forte valeur ajoutée ainsi que son profil de croissance et de rentabilité. Nous avons l'objectif de développer progressivement LanguageLine Solutions LLC dans les différentes régions de Teleperformance en nous appuyant sur son réseau.

Pour 2016, nous confirmons et précisons notre objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires au minimum de + 7 % à données comparables, ainsi que notre objectif de marge opérationnelle courante qui devrait être supérieure ou égale à 10,3 % à périmètre constant. L'intégration de LanguageLine Solutions LLC vient renforcer significativement cet objectif. Nous confirmons également le maintien d'un niveau élevé de cash-flow disponible cette année. »

\* à devises et périmètre constants

\*\* EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires

\*\*\* marge brute d'autofinancement (hors intérêts financiers versés/reçus) – BFR – investissements opérationnels nets

## CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE

En millions d'euros	2016	2015	Variation	
			À données publiées	À données comparables
<b>9 mois 2016</b>	<b>2 599</b>	<b>2 496</b>	+ 4,1 %	+ 7,8 %
<b>3<sup>ème</sup> trimestre</b>	<b>910</b>	<b>838</b>	+ 8,7 %	+ 9,7 %

### ■ 9 premiers mois 2016

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois de l'année 2016 s'est élevé à 2 599 millions d'euros, soit une progression de + 7,8 % à données comparables (à devises et périmètre constants) par rapport à la même période de l'année dernière.

La progression est de + 4,1 % à données publiées. Elle comprend un effet périmètre positif de 16 millions d'euros sur la période, provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions LLC depuis le 19 septembre 2016. Elle comprend également un effet devises négatif de 100 millions d'euros provenant de la dépréciation de certaines devises par rapport à l'euro, principalement les devises d'Amérique latine (le real brésilien, les pesos mexicain, colombien et argentin) et la livre sterling.

### ■ 3<sup>ème</sup> trimestre 2016

Le chiffre d'affaires du 3<sup>ème</sup> trimestre 2016 s'élève à 910 millions d'euros, soit une progression à données comparables de + 9,7 %, en accélération par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2016 (+ 6,8 %). La croissance s'établit à + 8,7 % à données publiées, après notamment la prise en compte de l'effet positif de l'appréciation du real brésilien par rapport à l'euro sur le trimestre et de l'acquisition de LanguageLine Solutions LLC.

## CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

Sur les 9 premiers mois de l'année 2016 tout comme au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016, toutes les régions du groupe enregistrent une croissance satisfaisante à données comparables, égale ou supérieure à la croissance du marché externalisé au niveau mondial.

La répartition géographique du chiffre d'affaires continue de bien refléter la position unique de leader mondial de Teleperformance. Sur les 9 premiers mois de l'année 2016 la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 49 % du chiffre d'affaires du groupe ; LanguageLine Solutions LLC, dont l'activité est essentiellement nord-américaine, 1 % ; la zone ibérico-LATAM, 24 % ; et l'Europe continentale & MEA, 26 %.

En millions d'euros	9 mois 2016	% total	9 mois 2015	% total	Variation	
					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	1 262	49 %	1 236	50 %	+ 2,1 %	+ 4,9 %
Zone ibérico-LATAM	629	24 %	617	25 %	+ 2,0 %	+ 11,6 %
Zone Europe continentale & MEA	692	26 %	643	25 %	+ 7,7 %	+ 10,0 %
LanguageLine Solutions LLC	16	1 %	-			
<b>TOTAL</b>	<b>2 599</b>	<b>100 %</b>	<b>2 496</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 4,1 %</b>	<b>+ 7,8 %</b>

En millions d'euros	T3 2016	% total	T3 2015	% total	Variation	
					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	433	48 %	422	50 %	+ 2,7 %	+ 6,2 %
Zone ibérico-LATAM	229	25 %	194	23 %	+ 17,8 %	+ 20,8 %
Zone Europe continentale & MEA	232	25 %	222	27 %	+ 4,6 %	+ 6,7 %
LanguageLine Solutions LLC	16	2 %	-			
<b>TOTAL</b>	<b>910</b>	<b>100 %</b>	<b>838</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 8,7 %</b>	<b>+ 9,7 %</b>

## ■ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Sur les 9 premiers mois de l'année, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 4,9 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent, en accélération par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2016 (+ 4,2 %). La croissance s'établit à + 2,1 % à données publiées qui tient compte notamment de la dépréciation significative de la livre sterling par rapport à l'euro au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016, le chiffre d'affaires a progressé de + 6,2 % à données comparables. Après un 1<sup>er</sup> semestre ralenti par un effet de base défavorable en début d'année, le groupe a confirmé au 3<sup>ème</sup> trimestre un rythme de développement plus en ligne avec la dynamique de son marché.

L'activité de la région sur les 9 premiers mois de l'année a surtout été très dynamique dans les secteurs de la santé, de la distribution et des transports. La croissance a été également satisfaisante dans les services financiers, l'hôtellerie-loisir et l'électronique grand public.

Teleperformance a confirmé au cours de la période la poursuite de la diversification de son portefeuille de clients dans la région, avec la réduction de sa dépendance au secteur des télécommunications, incluant la télévision payante, qui représente à présent moins de 30 % du chiffre d'affaires de la région.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître fortement en Chine, non seulement auprès de multinationales nord-américaines implantées dans le pays, mais aussi et depuis peu auprès de grands groupes chinois dans des secteurs porteurs. L'activité est également soutenue en Inde, notamment auprès de grands groupes internationaux dans des secteurs variés.

## ■ Zone ibérico-LATAM

Sur les 9 premiers mois de l'année, les activités du groupe dans la région ont progressé à un rythme soutenu, + 11,6 % à données comparables et + 2,0 % à données publiées, la différence s'expliquant principalement par un environnement de change défavorable marqué par la dépréciation de certaines devises d'Amérique latine, notamment le real brésilien et les pesos mexicain, colombien et argentin.

Au 3<sup>ème</sup> trimestre 2016, le chiffre d'affaires a fortement progressé à données comparables (+ 20,8 %), en accélération significative par rapport au 1<sup>er</sup> semestre (+ 6,9 %). À données publiées, la progression est de + 17,8 %, la différence s'expliquant par un effet devises qui reste négatif malgré l'appréciation du réal brésilien par rapport à l'euro sur la période.

Ce fort développement résulte essentiellement de la très bonne tenue des activités au Portugal portée par le succès des plateformes multilingues implantées à Lisbonne auprès de grands groupes internationaux. Cette performance reflète notamment la montée en régime de nombreux contrats significatifs signés récemment dans des secteurs variés, tels que l'économie collaborative, la distribution, les systèmes d'information, les loisirs et les agences de voyages en ligne ainsi que les services financiers.

Les performances sont également soutenues en Colombie, notamment dans les secteurs des transports et internet, ainsi qu'au Salvador et en République dominicaine, dans les secteurs de la santé, de l'hôtellerie et de la télévision payante.

Les activités au Mexique bénéficient d'une base de comparaison plus favorable depuis le 2<sup>ème</sup> trimestre et progressent à un rythme satisfaisant au 3<sup>ème</sup> trimestre. Les secteurs des transports, des services financiers, de l'électronique grand public et de la distribution y sont les plus dynamiques.

L'activité du groupe au Brésil continue de bien résister à l'environnement économique défavorable, malgré une moindre croissance enregistrée au 3<sup>ème</sup> trimestre par rapport au 1<sup>er</sup> semestre de l'année. Elle est soutenue dans les secteurs des transports, des services financiers et des assurances ainsi que dans l'électronique grand public, alors que la télévision payante marque le pas.

## ■ Zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé au cours des 9 premiers mois de l'année de + 10,0 % à données comparables et de + 7,7 % à données publiées, et au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre de + 6,7 % à données comparables et de + 4,6 % à données publiées. L'activité au 3<sup>ème</sup> trimestre est en léger ralentissement par rapport au 1<sup>er</sup> semestre (+ 11,8 %) en raison principalement d'une base de comparaison moins favorable, en France notamment, alors que l'activité de TLScontact, société spécialisée dans les services de gestion des demandes de visas auprès des gouvernements, progresse à un moindre rythme après une année 2015 exceptionnelle.

Cette croissance, qui reste soutenue sur les 9 premiers mois de l'année, traduit la poursuite d'une bonne dynamique commerciale enregistrée auprès de clients globaux sur un certain nombre de marchés (« network effect ») dans des secteurs variés tels que l'électronique grand public, internet, la distribution et les services financiers.

Les meilleures performances sont enregistrées au Moyen-Orient, en Égypte et à Dubaï notamment, où des centres ouverts récemment servent de grands groupes du secteur internet et de l'électronique grand public, au Benelux dans le secteur de la distribution notamment, en Grèce où les clients sont servis par des plateformes multilingues premium situées à Athènes, et dans les pays de l'Est (Russie et Pologne). Bien que restant des marchés difficiles, l'Allemagne et l'Italie bénéficient également de l'effet « network » auprès des comptes globaux du groupe.

#### ▪ **LanguageLine Solutions LLC**

Le chiffre d'affaires du groupe au 3<sup>ème</sup> trimestre intègre les activités de LanguageLine Solutions LLC à hauteur de 16 millions d'euros. Acquis le 19 septembre 2016, la société LanguageLine Solutions LLC est le leader sur le marché nord-américain des solutions d'interprétariat par téléphone et par visiophone pour le compte de nombreuses sociétés et institutions dans les secteurs de la santé, des assurances, des services financiers et dans le secteur public.

Cette acquisition renforce le leadership mondial de Teleperformance dans le domaine des services à forte valeur ajoutée ainsi que son profil de croissance et de rentabilité. La société avait réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 388 millions de dollars.

### **PERSPECTIVES 2016**

Compte tenu des bonnes performances enregistrées au cours des 9 premiers mois de l'année et de l'intégration de LanguageLine Solutions LLC depuis septembre 2016, Teleperformance confirme et précise son objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires, au minimum de + 7 % à données comparables.

Le groupe maintient également son objectif de marge opérationnelle courante, supérieure ou égale à 10,3 % à périmètre constant, alors que l'intégration de LanguageLine Solutions LLC vient renforcer significativement cet objectif.

Le groupe confirme par ailleurs son objectif de maintenir un niveau élevé de cash-flow net disponible sur l'année.

### **AVERTISSEMENT**

*Ce communiqué de presse contient des informations à caractère prévisionnel. Ces informations, établies sur la base des estimations actuelles de la direction générale du groupe, restent subordonnées à de nombreux facteurs et incertitudes qui pourraient conduire à ce que les chiffres qui seront constatés diffèrent significativement de ceux présentés à titre prévisionnel. Pour une description plus détaillée de ces risques et incertitudes, il convient notamment de se référer au document de référence annuel de Teleperformance (section « Facteurs de risques », disponible sur [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)). Le groupe Teleperformance ne s'engage en aucune façon à publier une mise à jour ou une révision de ces prévisions.*

### **CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE - ANALYSTES/INVESTISSEURS**

**Lundi 14 novembre 2016 à 18h15 (heure de Paris)**

Le support de présentation sera également disponible sur le site du groupe Teleperformance ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)).

### **AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIÈRE**

Publication des résultats de l'exercice 2016 :                      mardi 28 février 2017

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2015, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3,4 milliards d'euros (3,7 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 147 000 stations de travail informatisées et compte près de 190 000 collaborateurs répartis sur 311 centres de contacts dans 65 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes en 75 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

## **CONTACTS**

### **RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA**

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

[quy.nguyen@teleperformance.com](mailto:quy.nguyen@teleperformance.com)

## ANNEXES

	9 mois 2016	% total	9 mois 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	1 262	49 %	1 236	50 %	+ 2,1 %	+ 4,9 %
Zone ibérico-LATAM	629	24 %	617	25 %	+ 2,0 %	+ 11,6 %
Zone Europe continentale & MEA	692	26 %	643	25 %	+ 7,7 %	+ 10,0 %
LanguageLine Solutions LLC	16	1 %				
<b>TOTAL</b>	<b>2 599</b>	<b>100 %</b>	<b>2 496</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 4,1 %</b>	<b>+ 7,8 %</b>

	T3 2016	% total	T3 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	433	48 %	422	50 %	+ 2,7 %	+ 6,2 %
Zone ibérico-LATAM	229	25 %	194	23 %	+ 17,8 %	+ 20,8 %
Zone Europe continentale & MEA	232	25 %	222	27 %	+ 4,6 %	+ 6,7 %
LanguageLine Solutions LLC	16	2 %				
<b>TOTAL</b>	<b>910</b>	<b>100 %</b>	<b>838</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 8,7 %</b>	<b>+ 9,7 %</b>

	S1 2016	% total	S1 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	829	49 %	815	49 %	+ 1,7 %	+ 4,2 %
Zone ibérico-LATAM	400	24 %	422	26 %	(5,3) %	+ 6,9 %
Zone Europe continentale & MEA	460	27 %	421	25 %	+ 9,3 %	+ 11,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 689</b>	<b>100 %</b>	<b>1 658</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 1,8 %</b>	<b>+ 6,8 %</b>

	T2 2016	% total	T2 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	404	48 %	399	48 %	+ 1,3 %	+ 5,9 %
Zone ibérico-LATAM	210	25 %	214	26 %	(2,0) %	+ 9,8 %
Zone Europe continentale & MEA	231	27 %	214	26 %	+ 7,8 %	+ 10,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>845</b>	<b>100 %</b>	<b>827</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 2,1 %</b>	<b>+ 8,2 %</b>

	T1 2016	% total	T1 2015	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
Zone anglophone & Asie-Pacifique	425	50 %	416	50 %	+ 2,1 %	+ 2,6 %
Zone ibérico-LATAM	190	23 %	209	25 %	(8,7) %	+ 4,0 %
Zone Europe continentale & MEA	229	27 %	206	25 %	+ 10,9 %	+ 12,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>844</b>	<b>100 %</b>	<b>831</b>	<b>100 %</b>	<b>+ 1,6 %</b>	<b>+ 5,5 %</b>