



• • •



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2017

- Croissance de + 11,7 %*
- 20^{ème} trimestre d'affilée de croissance* supérieure ou égale à + 5 %
- Confirmation des objectifs annuels 2017

* croissance à données comparables (à périmètre et changes constants)

PARIS, LE 27 AVRIL 2017 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 1^{er} trimestre de l'année 2017.

FORTE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES À DONNÉES COMPARABLES

- Chiffre d'affaires : 1 066 M€
- Croissance à données comparables : + 11,7 %
- Croissance soutenue dans toutes les régions du groupe, notamment dans la zone ibérico-LATAM

CONFIRMATION DES OBJECTIFS ANNUELS 2017

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure à + 6 % à données comparables, objectif que le groupe ajustera à l'occasion de la publication de ses résultats du 1^{er} semestre
- Marge d'EBITA courant sur CA supérieure ou égale à 13 %
- Poursuite d'une forte génération de cash-flow net disponible

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE

En millions d'euros	2017	2016	Variation	
			À données Publiées	À données comparables
Taux de change moyen	1 € = 1,06 USD	1 € = 1,10 USD		
1^{er} trimestre	1 066	844	+ 26,3 %	+ 11,7 %

Daniel Julien, président exécutif, et Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, ont déclaré : « Le chiffre d'affaires du groupe Teleperformance a progressé de + 11,7 % au premier trimestre 2017 à périmètre et devises comparables. C'est un début d'année très prometteur qui s'inscrit au-delà de nos attentes. C'est aussi le vingtième trimestre consécutif de croissance supérieure ou égale à + 5 %, confirmant de nouveau notre statut de société de croissance. Cette performance a été soutenue tant dans nos métiers core services, qui recouvrent les relations clients et l'assistance technique, que dans les services spécialisés qui comprennent essentiellement les services d'interprétariat et de gestion des demandes de visas. Nous continuons à diversifier activement notre portefeuille d'activités en développant nos relations avec des grands groupes multinationaux dans des secteurs variés et porteurs, notamment dans la nouvelle économie, la santé et les services financiers, ainsi que sur des marchés très dynamiques, notamment en Amérique latine, en Chine et en Inde. Dans les services spécialisés, les performances de LanguageLine Solutions et de TLScontact sont très satisfaisantes, validant nos choix stratégiques de développer des services à forte valeur ajoutée. Forts de ce bon début d'année, nous sommes très confiants dans l'atteinte de nos objectifs annuels de chiffre d'affaires et de marge en 2017. »

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Au 1^{er} trimestre 2017, le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'élève à 1 066 millions d'euros. Il s'établit en progression de + 11,7 % à données comparables par rapport à la même période de l'exercice précédent. La montée en puissance de nouveaux contrats sur des sites récemment ouverts ainsi qu'une base de comparaison en 2016 favorable expliquent essentiellement cette très bonne performance.

La croissance est de + 26,3 % à données publiées. Cette évolution est essentiellement due à un effet périmètre positif de 105 millions d'euros provenant de la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016. L'effet de changes est positif et s'élève à + 15,8 millions d'euros, dû essentiellement à l'appréciation du réal brésilien, du peso colombien et du dollar US par rapport à l'euro.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR FAMILLE DE SERVICES

Teleperformance a adopté depuis le 1^{er} janvier 2017 une nouvelle présentation de ses activités : les activités *core services* rassemblant les services de relations clients, de supports techniques et d'acquisition de clients, et les « services spécialisés », ce dernier segment regroupant les services d'interprétariat récemment acquis offerts par LanguageLine Solutions, les services de gestion des demandes de visas pour le compte des gouvernements offerts par TLSccontact, les solutions analytiques développées par la filiale GN Research et les activités de recouvrement de créance en Amérique du Nord développées par la filiale AllianceOne Receivables Management (ARM).

	T1 2017	% total	T1 2016	% total	Variation	
<i>En millions d'euros</i>					À données publiées	À données comparables
CORE SERVICES	901	85 %	790	94 %	+ 14,0 %	+ 11,7 %
Zone anglophone & Asie-Pacifique	425	40 %	399	47 %	+ 6,4 %	+ 5,0 %
Zone ibérico-LATAM	271	25 %	192	23 %	+ 40,9 %	+ 30,6 %
Zone Europe continentale & MEA	206	20 %	199	24 %	+ 3,2 %	+ 5,4 %
SERVICES SPÉCIALISÉS	165	15 %	54	6 %	ns	+ 12,9 %
TOTAL	1 066	100 %	844	100 %	+ 26,3 %	+ 11,7 %

- Les activités core services

Au 1^{er} trimestre 2017, le chiffre d'affaires des activités *core services* s'élevait à 901 millions d'euros, en hausse de + 14,0 % à données publiées. À données comparables, la croissance s'élève à + 11,7 %, les effets de changes positifs s'expliquant par l'appréciation du dollar US, du réal brésilien et du peso colombien par rapport à l'euro. Toutes les régions enregistrent une croissance soutenue, et plus particulièrement la zone ibérico-LATAM.

- **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

Au 1^{er} trimestre 2017, les activités de la zone anglophone & Asie-Pacifique enregistrent une progression de + 5,0 % à données comparables et de + 6,4 % à données publiées pour atteindre un chiffre d'affaires de 425 millions d'euros.

Teleperformance a poursuivi au 1^{er} trimestre la diversification de son portefeuille de clients sur la région. Les secteurs clients les plus dynamiques sont les services en ligne, le commerce électronique et la santé aux États-Unis, ce dernier secteur étant surtout porté par des contrats récemment signés. Les services financiers, les agences de voyages en ligne et l'électronique grand public contribuent également au développement de l'activité dans la région. Le groupe continue ainsi de réduire sur la période sa dépendance au secteur des télécommunications incluant la télévision payante. En 2016, ce secteur représentait moins de 30 % du chiffre d'affaires de la région.

En Asie-Pacifique, l'activité continue de croître fortement en Chine et en Inde, auprès de multinationales nord-américaines et régionales dans des secteurs variés et porteurs, tels que l'électronique grand public et le commerce électronique. En 2016, Teleperformance avait ouvert sept nouveaux sites dans cette région, en Australie, en Chine, en Inde, aux Philippines et en Malaisie, et continue d'investir en 2017, notamment en Chine avec la récente ouverture du site de Kunming dans le sud du pays et l'ouverture au cours des prochains mois du site de Foshan, situé près de Canton. Le groupe propose à présent une offre de solutions multilingues complète pour répondre aux besoins en Chine, au Japon, en Corée du Sud et dans les pays du Sud-Est asiatique.

Compte tenu de l'arrêt progressif de contrats non rentables au Royaume-Uni qui ont affecté essentiellement la croissance de l'activité de la zone anglophone & Asie-Pacifique fin 2016, les activités dans ce pays restent en retrait au 1^{er} trimestre par rapport à la même période de l'exercice précédent, mais devraient de nouveau être en croissance dès le 2^{ème} trimestre.

- Zone ibérico-LATAM

Au 1^{er} trimestre 2017, les activités du groupe sur la zone ont progressé à un rythme exceptionnel, avec une croissance de + 30,6 % à données comparables et de + 40,9 % à données publiées par rapport au 1^{er} trimestre 2016 pour atteindre un chiffre d'affaires de 271 millions d'euros.

Le début d'année est très dynamique au Brésil malgré le contexte économique qui reste incertain, grâce au démarrage de nouveaux contrats dans des secteurs variés, dans les secteurs de la nouvelle économie notamment, auprès de grands groupes internationaux.

Les activités au Portugal continuent d'enregistrer ce trimestre l'une des meilleures croissances dans la région, toujours portées par le succès auprès des grands comptes internationaux des plateformes multilingues implantées à Lisbonne. Le commerce électronique et de l'e-service comptent parmi les secteurs clients les plus dynamiques.

Les activités domestiques et offshore de proximité (nearshore) au Mexique ont retrouvé des niveaux de croissance satisfaisants après deux années contrastées et l'activité colombienne reste toujours aussi soutenue.

En 2016, Teleperformance avait créé près de 8 500 stations de travail, à travers six nouveaux sites, au Portugal, au Mexique, en République dominicaine, en Colombie et au Brésil, dont la plupart sont devenus opérationnels au second semestre, et des extensions de capacités dans dix sites existants, les plus significatives ayant eu lieu au Portugal et en Colombie.

- Zone Europe continentale & MEA

Au 1^{er} trimestre 2017, le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 5,4 % à données comparables et de + 3,2 % à données publiées pour atteindre un chiffre d'affaires de 206 millions d'euros.

Le groupe continue de bénéficier d'une bonne dynamique commerciale enregistrée auprès de clients globaux sur un certain nombre de marchés : dans les pays de l'Est (Russie, Pologne, République tchèque), en Grèce qui bénéficie, à l'instar de Lisbonne, du succès de ses plateformes multilingues, et en Égypte avec la poursuite de la montée en puissance de contrats significatifs dans les secteurs internet et de l'électronique grand public. Par ailleurs, les activités du groupe dans les pays scandinaves retrouvent un bon rythme de croissance, avec de nouveaux contrats remportés sur des secteurs variés.

Les secteurs les plus dynamiques dans la région sont le commerce électronique, les agences de voyages, l'électronique grand public, les services financiers et les assurances. Les services en ligne sont bien représentés parmi les contrats gagnés récemment.

Pour accompagner cette croissance, Teleperformance avait fortement accru en 2016 le nombre de stations de travail sur ses sites existants, en Égypte, à Dubaï, en Roumanie, en Albanie, en Turquie, en Lituanie, en Russie, au Maroc et en Italie, et ouvert de nouveaux sites notamment à Madagascar, en Allemagne, en Grèce, en Turquie, en Pologne, en République tchèque et en Russie.

▪ Les activités « services spécialisés »

Le chiffre d'affaires des services spécialisés s'établissait à 165 millions d'euros contre 54 millions d'euros au 1^{er} trimestre 2016, cette forte hausse s'expliquant par la consolidation de LanguageLine Solutions depuis le 19 septembre 2016. À données comparables, l'activité a progressé de + 12,9 %.

Le développement rapide des activités de TLScontact a contribué essentiellement à la croissance des services spécialisés. Cette bonne performance s'explique non seulement par la croissance satisfaisante des volumes de transactions sur l'ensemble des contrats gouvernementaux, mais aussi par le succès des ventes de services additionnels réalisées lors de la délivrance de visas.

La croissance proforma de l'activité de LanguageLine Solutions au 1^{er} trimestre est soutenue et conforme aux attentes du groupe.

Les activités de LanguageLine Solutions et de TLScontact représentent plus de 80 % du chiffre d'affaires des services spécialisés.

PERSPECTIVES 2017

Teleperformance confirme son objectif annuel 2017 de croissance du chiffre d'affaires supérieure à + 6 % à données comparables. Le groupe précisera ses ambitions à l'occasion de la publication de ses résultats du 1^{er} semestre prévue le 27 juillet 2017.

Le groupe confirme par ailleurs son objectif annuel de marge opérationnelle courante sur chiffre d'affaires supérieure ou égale à 13 % et prévoit de continuer de générer une forte génération de cash-flow.

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). 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

Date : Jeudi 27 avril 2017 à 18h15 (heure de Paris)

Le support de présentation sera également disponible sur le site internet de Teleperformance (www.teleperformance.com).

AGENDA INDICATIF DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

Assemblée générale mixte :	23 juin 2017
Résultats du 1 ^{er} semestre 2017 :	27 juillet 2017
Chiffre d'affaires du 3 ^{ème} trimestre 2017 :	13 novembre 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 et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les *core-services*), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visas, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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 et environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

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

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com

GLOSSAIRE

EBITDA courant (Earnings Before Interest Taxes, Depreciation and Amortizations) :

Résultat opérationnel + dotations aux amortissements + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

EBITA courant (Earnings Before Interest Taxes and Amortizations) :

Résultat opérationnel + amortissement des incorporels liés aux acquisitions + charges liées aux paiements fondés sur des actions + autres éléments non récurrents (autres produits/charges d'exploitation).

Autres éléments non récurrents :

Eléments inhabituels quant à leur survenance ou leur montant incluant notamment certaines plus et moins-values de cession d'actifs corporels ou incorporels, certaines charges de restructuration ou liées à des départs, certains litiges majeurs, les frais d'acquisitions ou de fermetures de sociétés.

Cash-flow net disponible :

Flux de trésorerie générés par l'activité – acquisition d'immobilisations incorporelles et corporelles nettes de cession – intérêts financiers versés/reçus.

Endettement net ou dette nette :

Passifs financiers courants et non courants - trésorerie et équivalents.

Variation du chiffre d'affaires à données comparables :

Variation du chiffre d'affaires à taux de change et périmètre constants, soit chiffre d'affaires de l'année (N) - chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N) - chiffre d'affaires des acquisitions au taux de l'année (N)/chiffre d'affaires de l'année (N-1) au taux de l'année (N).

Résultat net dilué par action (Résultat net part du groupe divisé par le nombre d'actions dilué et ajusté) :

Le résultat par action dilué est déterminé en ajustant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires et le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation, des effets de toutes les actions ordinaires potentielles dilutives. Ces dernières comprennent les actions de performance attribuées aux membres du personnel dès lors que les critères de performance requis sont atteints à la clôture de l'exercice.