

Teleperformance - Résultats 2010

Exercice 2010 : objectifs atteints

- **Chiffre d'affaires 2010 : + 11,4% vs 2009 - À données publiées**
- **EBITA courant : 8,5% du CA**
- **Situation financière toujours solide**

PARIS, LE 28 FÉVRIER 2011 - Le conseil de surveillance de la société Teleperformance s'est réuni le 25 février 2011 et a examiné les comptes consolidés de l'exercice 2010.

| En millions d'euros | 2010 | 2009 |
|---------------------------------------|----------------|----------------|
| Chiffre d'affaires | 2 058,5 | 1 847,7 |
| Taux de croissance à données publiées | + 11,4% | |
| EBITDA courant * | 257,8 | 227,9 |
| Taux d'EBITA courant | 12,5% | 12,3% |
| EBITA courant * | 174,5 | 156,2 |
| Taux d'EBITA courant | 8,5% | 8,5% |
| Résultat opérationnel | 119,1 | 130,0 |
| Résultat net - Part du groupe | 71,9 | 88,2 |
| Cash flow disponible | 74,5 | 122,2 |
| Capitaux propres | 1 230,7 | 1 114,1 |
| Excédent net de trésorerie | 1,1 | 11,0 |

Compte de Résultat - 2010 : € 1 = 1,33 US\$ - 2009 : € 1 = 1,39 US\$

Bilan - 2010 : € 1 = 1,34 US\$ - 2009 : € 1 = 1,44 US\$

* Avant provisions sur restructuration des opérations en France (2010 : 47 M€ - 2009 : 21 M€)

EBITA courant : Résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et provisions liées à la restructuration des opérations en France

ACTIVITÉ

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2010 s'est établi à **2 058,5 millions d'euros** contre 1 847,7 millions d'euros en 2009, en **progression de 11,4% à données publiées** et de **1,1% à devises et périmètre constants**. Comme annoncé, après un 1^{er} semestre plus difficile, le groupe a retrouvé au 2nd semestre le chemin de la croissance organique.

Les **variations de devises** ont contribué positivement à hauteur de 86,7 millions d'euros à cette progression. Teleperformance a notamment bénéficié sur l'exercice de l'appréciation par rapport à l'euro, du dollar américain (+ 28,9 millions d'euros), du réal brésilien (+ 16,7 millions d'euros), du peso mexicain (+ 14,3 millions d'euros), et du dollar canadien (+ 8,7 millions d'euros).

L'**effet de périmètre**, lié aux opérations de croissance externe du groupe, s'élève à 101,1 millions d'euros. Il résulte de l'acquisition de plusieurs sociétés : Teledatos (Colombie) consolidée à effet du 31 décembre 2009, de Metis (Turquie) et de TLS Contact, à effet du 1^{er} janvier 2010, des sociétés beCogent au Royaume-Uni et d'U.S. Solutions Group Inc (USSG) aux États-Unis consolidées dans les comptes du groupe, à effet du 1^{er} août 2010.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE DU GROUPE PAR ZONE

A **données publiées**, le chiffre d'affaires de l'exercice est en **augmentation sur l'ensemble des zones** avec toutefois des rythmes différents selon les régions. Ainsi la zone Iberico-LATAM a enregistré un rythme de progression soutenu et a représenté près du tiers des facturations du groupe en 2010, au détriment de l'Europe, dont le poids dans le chiffre d'affaires, pour sa part, recule.

| En millions d'euros | 2010 | 2009 | Variation | |
|-----------------------------|----------------|----------------|--------------------|----------------------------------|
| | | | À données publiées | À devises et périmètre constants |
| Anglophone & Asie-Pacifique | 761,9 | 687,0 | + 10,9 % | + 0,8 % |
| Iberico-LATAM | 581,9 | 456,4 | + 27,5 % | + 5,3 % |
| Europe continentale & MEA | 714,6 | 704,2 | + 1,5 % | - 1,7 % |
| TOTAL | 2 058,5 | 1 847,7 | + 11,4 % | + 1,1 % |

▪ Zone anglophone & Asie Pacifique

À **données publiées**, l'activité globale de la zone est en **hausse de 10,9%** en 2010. Les **États-Unis** ont enregistré une forte progression, notamment au 4^{ème} trimestre, grâce au développement significatif de clients préexistants ainsi qu'au gain de nouveaux clients importants.

Le chiffre d'affaires bénéficie d'un impact positif des devises et de l'acquisition de la société beCogent (Royaume-Uni) au début du mois d'août dernier. **À taux de change et périmètre constants, il progresse de 0,8%** par rapport à 2009.

▪ Zone Iberico-LATAM

Le chiffre d'affaires de cette zone enregistre la plus forte progression avec une **croissance de 27,5% à données publiées**. Cette bonne performance s'explique par une **croissance organique de 5,3%** à laquelle il convient d'ajouter la contribution des acquisitions et l'appréciation des monnaies vis-à-vis de l'euro.

Au cours de l'année 2010, l'activité a continué d'afficher au **Brésil** un bon dynamisme, l'**Espagne** restant affectée par une conjoncture économique difficile.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Sur l'exercice 2010, le chiffre d'affaires de la zone affiche une **hausse de 1,5% à données publiées** et un **recul de 1,7% à devises et périmètre constants**.

En **Europe**, le groupe a stabilisé l'évolution de son activité en ajustant son portefeuille de contrats alors que les **Pays nordiques et de l'est de l'Europe** ont enregistré de bonnes performances. En **France**, l'activité s'est stabilisée en fin d'année avec un 4^{ème} trimestre étale. Par ailleurs, fin janvier 2011, Teleperformance France a signé avec les instances représentatives du personnel un accord sur son Plan de Sauvegarde de l'Emploi (PSE) après avoir reçu les avis finaux des partenaires sociaux. Ce projet constitue un élément clé du plan de transformation en profondeur de la filiale France.

RÉSULTATS

L'**EBITDA courant** (hors provisions pour restructuration des opérations en France) s'élève à 257,8 millions d'euros soit 12,5% du CA contre 227,9 millions d'euros en 2009.

L'**EBITA courant** (résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et provisions liées à la restructuration des opérations en France) atteint 174,5 millions d'euros en 2010 contre 156,2 millions d'euros en 2009.

Il est stable à 8,5% du chiffre d'affaires, en ligne avec l'objectif communiqué par le groupe. Ce taux reflète cependant de fortes disparités selon les zones géographiques puisqu'il ressort supérieur à 10% du chiffre d'affaires pour la zone Iberico-LATAM et la zone Anglophone & Asie Pacifique alors qu'il n'est que légèrement positif pour la zone Europe continentale & MEA.

Au cours de l'exercice 2010, **les provisions** constituées en vue de couvrir les opérations de restructuration en France ressortent à 47 millions d'euros contre 21 millions d'euros en 2009 dont 45 millions d'euros sont relatifs au 2nd plan annoncé à l'été 2010 dont les modalités ont fait l'objet d'un accord signé avec les représentants des salariés à la fin janvier 2011.

En conséquence, le **résultat opérationnel** de l'exercice 2010 s'établit à 119,1 millions d'euros contre 130 millions d'euros en 2009. Après impact des provisions non récurrentes, le taux de marge opérationnelle représente 5,8% du chiffre d'affaires contre 7% en 2009.

L'**impôt sur les sociétés** s'élève à 41,2 millions d'euros en 2010 contre 41,3 millions en 2009.

Il fait ressortir un taux d'imposition de 35,7% en hausse par rapport à celui de 2009 (31,8%) du fait du calcul de l'IS dans certains pays sur la base de soldes différents du résultat avant impôt (Italie, France).

Le **résultat net part du groupe** s'établit à 71,9 millions d'euros en 2010, à comparer à un résultat net de 88,2 millions en 2009.

STRUCTURE FINANCIÈRE

▪ Investissements

En 2010, comme annoncé, Teleperformance a mis l'accent sur la croissance organique. Les **investissements opérationnels** s'inscrivent ainsi en nette progression à 103 millions d'euros soit 5% du chiffre d'affaires contre 68 millions d'euros et 3,7% du chiffre d'affaires en 2009. Ils portent essentiellement sur des extensions de capacités opérationnelles au Brésil, aux Philippines et aux États-Unis.

Les **investissements financiers** de l'exercice atteignent 79,6 millions d'euros, en baisse par rapport à 2009 (97,5 millions d'euros). Ils correspondent aux acquisitions du groupe : U.S. Solutions Group Inc. aux États-Unis, beCogent au Royaume-Uni, TLS Contact (50%), Metis (75%) en Turquie, auxquelles il convient d'ajouter le solde du décaissement pour l'acquisition de Teledatos dont l'essentiel avait été acquitté en 2009.

Au total, les investissements consentis par le groupe en 2010 s'établissent à 182,5 millions contre 165,6 millions d'euros en 2009.

▪ Cash Flow

En 2010, le **cash flow récurrent avant impôts** du groupe affiche une progression de 10,5% à 253,3 millions d'euros contre 229,3 millions d'euros en 2009.

Après intégration des décaissements d'un montant normalisé d'impôt sur les sociétés, du versement de 18 millions d'euros lié au 1^{er} plan de départ volontaires mis en œuvre en France et des investissements opérationnels, le **cash flow disponible** du groupe s'élève à 74,5 millions d'euros contre 122,2 millions d'euros en 2009.

▪ Financement

Le groupe bénéficie d'une **structure financière** solide. Au 31 décembre 2010, les **fonds propres** s'élèvent à 1 230,7 millions d'euros contre 1 114,1 millions à la clôture de l'exercice précédent. L'**excédent net de trésorerie** à fin décembre 2010 s'élève à 1,1 millions d'euros et, grâce à une meilleure centralisation des flux de cash, la **ligne de crédit syndiquée non utilisée** dont dispose Teleperformance s'établit à 250 millions d'euros contre 180 millions d'euros à la fin de l'exercice précédent.

DIVIDENDE 2010

Le Directoire, en dépit des charges exceptionnelles générées par la réorganisation de l'activité en France, recommandera à l'assemblée générale qui se réunira le 31 mai 2011, de maintenir le dividende à 0,33 euro par action.

ACQUISITIONS 2010

Le 28 juillet 2010, le groupe a procédé à l'acquisition de la société **U.S. Solutions Group Inc** (USSG). Créée en 2001, cette société, basée en Virginie, gère 3 centres de contacts avec près de 480 stations de travail. Les principales activités d'U.S. Solutions Group regroupent le service client, le support technique ainsi que les aspects liés à la facturation et le service client par Internet.

Le 17 août 2010, Teleperformance a acquis 100 % du capital de la société **beCogent**, au Royaume-Uni. La société emploie environ 3 000 collaborateurs répartis sur 4 centres de contacts en Ecosse (Airdrie, Erskine, Kilmarnock et Glasgow). Grâce à cette implantation, le groupe Teleperformance a renforcé significativement sa présence au Royaume-Uni et est devenu le deuxième opérateur de centres de contacts externalisés.

GOVERNANCE

Le Conseil de Surveillance du 25 février 2011 a approuvé les projets de modification des statuts qui seront soumis à l'approbation de l'assemblée générale des actionnaires du 31 mai 2011.

Il sera proposé de remplacer la structure duale actuelle à conseil de surveillance et directoire, par une structure unitaire avec un conseil d'administration. La direction générale et la présidence du conseil d'administration seraient confiées à Daniel Julien, actuel président du directoire. La structure duale a permis d'accompagner efficacement le développement du groupe depuis plus de quinze ans. L'adoption d'une structure à conseil d'administration permettra une plus grande réactivité dans les processus de décision et dans leur mise en œuvre que l'environnement économique mondial commande aujourd'hui. Il est ainsi prévu que le conseil d'administration soit constitué des membres du conseil de surveillance actuels, qui sera élargi, dans le futur. Par ailleurs, le conseil s'appuiera sur le comité d'audit et le comité des nominations et des rémunérations. Enfin, il sera créé un comité exécutif regroupant les managers clés du groupe.

STRATEGIE ET PERSPECTIVES 2011

En 2011, le groupe entend conforter sa position de leader mondial sur son secteur et déployer sa stratégie de développement en menant à bien la réussite opérationnelle de la croissance aux États-Unis et au Brésil, tout en améliorant ses performances sur les principaux marchés européens et en portant un accent particulier sur ses ressources humaines.

Par ailleurs, le groupe s'attachera à poursuivre sa stratégie de croissance externe maîtrisée à travers des acquisitions ciblées, réalisées en fonction de critères strictement définis, en termes de flexibilité opérationnelle, de rentabilité et de complémentarité avec les métiers et l'implantation géographique du groupe.

Sur l'année 2011, Teleperformance s'estime en mesure de générer une croissance organique de son activité de l'ordre de 2,5 à 5%. L'EBITA (hors éléments non récurrents) devrait également progresser et représenter au moins 9% du chiffre d'affaires.

PROCESSUS DE CERTIFICATION DES COMPTES PAR LES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les procédures d'audit sur les comptes consolidés ont été effectuées. Le rapport de certification sera émis après finalisation des procédures requises pour les besoins de la publication du rapport financier annuel.

PROCHAINE COMMUNICATION

Information financière du 1^{er} trimestre 2011 : 26 avril 2011

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 2010 un chiffre d'affaires de 2,058 milliards d'euros (2,738 milliards de dollars - taux de change 1€ = 1,33 US\$).

Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 120 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 268 centres de contacts dans 50 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

Olivier RIGAUDY, directeur général finance, membre du directoire
T+ 33 1 55 76 40 80 - info@teleperformance.com

Anne-Emmanuelle DOGNON, relation investisseurs
T +33 1 55 76 40 87 - a.dognon@teleperformance.com

LT VALUE - Relations Investisseurs et Communication Corporate

Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin
+ 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44
nancy.levain@ltvalue.com / maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com

COMPTE DE RÉSULTAT

En milliers d'euros

| | 2010 | 2009 |
|--|------------------|------------------|
| Chiffre d'affaires | 2 058 473 | 1 847 654 |
| Autres produits de l'activité | 9 099 | 13 873 |
| Charges de personnel | -1 447 116 | -1 293 803 |
| Charges externes | -346 113 | -311 565 |
| Impôts et taxes | -13 847 | -15 688 |
| Dotations aux amortissements | -83 329 | -71 620 |
| Amortissements des incorporels liés aux acquisitions | -8 410 | -5 205 |
| Variation des stocks | -121 | 42 |
| Autres produits d'exploitation | 5 768 | 5 939 |
| Autres charges d'exploitation | -55 322 | -39 592 |
| Résultat opérationnel | 119 082 | 130 035 |
| Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie | 3 161 | 4 068 |
| Coût de l'endettement financier brut | -8 805 | -7 771 |
| Coût de l'endettement financier net | -5 644 | -3 703 |
| Autres produits financiers | 22 606 | 15 333 |
| Autres charges financières | -20 508 | -11 601 |
| Q/Part de résultat sociétés mises en équivalence | 0 | 0 |
| Résultat avant impôt | 115 536 | 130 064 |
| Charge d'impôt | -41 195 | -41 310 |
| Résultat net après impôt | 74 341 | 88 754 |
| Résultat net après impôt - Part du groupe | 71 887 | 88 201 |
| Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle | 2 454 | 553 |
| Résultat de base et dilué par action (en €) | 1,27 | 1,56 |

SITUATION FINANCIÈRE

En milliers d'euros

| ACTIF | 31.12.2010 | 31.12.2009 |
|--|-------------------|-------------------|
| Actifs non courants | | |
| Goodwill | 709 423 | 627 842 |
| Autres immobilisations incorporelles | 96 001 | 84 048 |
| Immobilisations corporelles | 256 007 | 217 283 |
| Actifs financiers | 23 454 | 18 080 |
| Impôts différés | 29 666 | 10 438 |
| Total actifs non courants | 1 114 551 | 957 691 |
| Actifs courants | | |
| Stocks | 454 | 567 |
| Actifs impôts exigibles | 33 265 | 31 781 |
| Clients | 482 286 | 445 626 |
| Autres actifs courants | 103 187 | 93 500 |
| Autres actifs financiers | 7 397 | 6 239 |
| Trésorerie et équivalents | 118 355 | 238 686 |
| Total actifs courants | 744 944 | 816 399 |
| Total actif | 1 859 495 | 1 774 090 |
| PASSIF | | |
| Capitaux propres | | |
| Capital | 141 495 | 141 490 |
| Prime d'émission | 556 181 | 556 181 |
| Ecart de conversion | 20 115 | -46 245 |
| Autres réserves groupe | 506 682 | 459 706 |
| Total part du groupe | 1 224 473 | 1 111 132 |
| Participations ne conférant pas le contrôle | 6 246 | 2 933 |
| Total capitaux propres | 1 230 719 | 1 114 065 |
| Passifs non courants | | |
| Provisions | 5 465 | 6 251 |
| Passifs financiers | 29 439 | 36 589 |
| Impôts différés | 43 200 | 31 473 |
| Total passifs non courants | 78 104 | 74 313 |
| Passifs courants | | |
| Provisions | 63 243 | 34 810 |
| Dettes d'impôts | 25 619 | 25 277 |
| Fournisseurs | 93 365 | 88 088 |
| Autres passifs courants | 280 671 | 246 433 |
| Autres passifs financiers | 87 774 | 191 104 |
| Total passifs courants | 550 672 | 585 712 |
| Total des passifs et des capitaux propres | 1 859 495 | 1 774 090 |

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

En milliers d'euros

| Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle | 2010 | 2009 |
|---|-----------------|-----------------|
| Résultat part du groupe | 71 887 | 88 201 |
| Résultat part des minoritaires | 2 454 | 553 |
| Charges d'impôts comptabilisées | 41 195 | 41 310 |
| Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés | 91 739 | 76 825 |
| Dotations nettes aux provisions | 29 279 | 21 557 |
| Pertes et gains latents sur instruments financiers | -1 851 | 808 |
| Plus ou moins values de cession (nettes IS) | -197 | 1 029 |
| Impôt décaissé | -52 906 | -31 296 |
| Autres | 787 | -1 029 |
| Marge brute d'autofinancement | 182 387 | 197 958 |
| Variation du besoin en fonds de roulement | -4 855 | -7 806 |
| Flux de trésorerie générés par l'activité | 177 532 | 190 152 |
| Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement | | |
| Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles | -102 960 | -68 096 |
| Acquisition de titres de participation | -79 570 | -97 514 |
| Prêts accordés | -116 | -673 |
| Cession d'immobilisations inc. et corporelles | 2 354 | 1 006 |
| Autres immobilisations financières cédées | 1 431 | 1 921 |
| Flux de trésorerie liés aux investissements | -178 861 | -163 356 |
| Flux de trésorerie liés aux opérations de financement | | |
| Augmentation des capitaux propres | 4 313 | 3 342 |
| Acquisition de titres d'autocontrôle | 186 | 353 |
| Dividendes versés aux actionnaires de la société mère | -18 677 | -24 808 |
| Dividendes versés aux participations ne conférant pas le contrôle | -53 | -160 |
| Augmentation des dettes financières | 10 895 | 165 654 |
| Remboursement des dettes financières | -100 070 | -192 998 |
| Flux de trésorerie liés aux opérations de financement | -103 406 | -48 617 |
| Variation de trésorerie | -104 735 | -21 821 |
| Incidence des variations de change | 596 | -563 |
| Trésorerie à l'ouverture | 215 851 | 238 235 |
| Trésorerie à la clôture | 111 712 | 215 851 |

RETRAITEMENT DES COMPTES 2009

Il est à noter que suite à l'identification, au cours de 2010, d'immobilisations incorporelles et corporelles, dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs de la société Teledatos, acquise fin 2009, les comptes 2009 ont été retraités pour tenir compte de la reconnaissance de ces actifs incorporels et corporels à la date d'acquisition de la société concernée avec, en contrepartie, une diminution du goodwill initialement constaté et la reconnaissance d'un impôt différé passif.