

Teleperformance - Résultats 1^{er} semestre 2011

- **Croissance soutenue au 1^{er} semestre**
- **Rentabilité opérationnelle impactée par des facteurs exogènes**
- **Situation financière solide**

PARIS, LE 28 JUILLET 2011 - Le Conseil d'Administration de Teleperformance s'est réuni le 27 juillet 2011, sous la présidence de M. Daniel Julien et a arrêté les comptes du Groupe pour le 1^{er} semestre de l'exercice 2011.

En millions d'euros	S1 2011	S1 2010
Chiffre d'affaires	1 061,9	983,2
Taux de croissance à données publiées	+ 8,0%	
EBITDA *	111,9	105,8
Taux d'EBITDA	10,5%	10,8%
EBITA courant *	68,6	65,6
Taux d'EBITA courant	6,5%	6,7%
Résultat opérationnel	59,3	61,4
Résultat net - Part du groupe	33,3	39,2
Capacité d'autofinancement	53,5	63,5
Cash flow disponible	- 1,1	58,2
En millions d'euros	30-06-2011	31-12-2010
Capitaux propres	1 200,8	1 230,5
Dette (+) / Excédent net de trésorerie (-)	+ 26,8	- 1,1

Compte de Résultat - S1 2011 : € 1 = 1,44 US\$ - S1 2010 : € 1 = 1,32 US\$

Bilan - 30-06-2011 : € 1 = 1,44 US\$ - 31-12-2010 : € 1 = 1,34 US\$

* Hors éléments non récurrents (provision liée à la mise en œuvre de la clause de non concurrence d'un dirigeant) (S1 2011 : 4,9M€ - S1 2010 : 0 M€)

EBITA courant : Résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions éléments non récurrents

ACTIVITÉ

▪ 1^{er} semestre 2011

Le chiffre d'affaires du 1^{er} semestre 2011 s'établit à **1 061,9 millions d'euros** contre 983,2 millions d'euros au 1^{er} semestre 2010, soit une **croissance de 8,0% à données publiées** et de **6,0% à devises et périmètre constants**.

Les variations de devises ont pesé à hauteur de 13,3 millions d'euros sur cette progression, **l'effet de périmètre** positif s'élevant pour sa part à 31,9 millions d'euros.

Le 1^{er} semestre a été globalement marqué par un contraste entre le niveau d'activité des deux trimestres. Ainsi, après un 1^{er} trimestre très dynamique, le 2^{ème} trimestre a affiché une progression moins importante.

Ce mouvement résulte d'un recul des facturations de la zone Europe Continentale & MEA et plus spécifiquement de la France. Il a été amplifié aux Etats-Unis et en Amérique latine par de fortes variations de devises et particulièrement du dollar US. Sur la période, le dollar est en effet en baisse par rapport à l'euro, la parité s'inscrivant à 1,44US\$/€ au S1 2011 contre 1,32US\$/€ au S1 2010.

▪ 2^{ème} trimestre 2011

Le chiffre d'affaires du 2^{ème} trimestre 2011 s'élève à **535,9 millions d'euros** contre 530,8 millions d'euros au 2^{ème} trimestre 2010, en **progression de 1,0% à données publiées** et de **2,9% à devises et périmètre constants**.

Les variations de devises ont eu un impact négatif important essentiellement lié au dollar US.

L'effet de périmètre, résultant des opérations de croissance externe du groupe, représente 15,5 millions d'euros. Il est lié à l'acquisition des sociétés beCogent au Royaume-Uni et d'U.S. Solutions Group Inc (USSG) aux États-Unis consolidées dans les comptes du groupe au 1^{er} août 2010.

ÉVOLUTION DE L'ACTIVITE DU GROUPE PAR ZONE

En millions d'euros	2011	2010	Variation	
			À données publiées	À devises et périmètre constants
AU 30 JUIN				
Anglophone & Asie-Pacifique	411,0	349,7	+ 17,5%	+ 11,9%
Iberico-LATAM	309,1	277,5	+ 11,4%	+ 11,7%
Europe continentale & MEA	341,8	356,0	- 4,0%	- 4,5%
TOTAL	1 061,9	983,2	+ 8,0%	+ 6,0%
2^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	199,2	184,0	+ 8,3%	+ 10,6%
Iberico-LATAM	161,6	152,6	+ 5,9%	+ 11,1%
Europe continentale & MEA	175,1	194,2	- 9,8%	- 10,5%
TOTAL	535,9	530,8	+ 1,0%	+ 2,9%
1^{ÈR} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	211,7	165,7	+ 27,8%	+ 13,8%
Iberico-LATAM	147,5	124,9	+ 18,1%	+ 13,1%
Europe continentale & MEA	166,7	161,8	+ 3,0%	+ 0,0%
TOTAL	525,9	452,4	+ 16,2%	+ 8,9%

Au cours du 2^{ème} trimestre 2011, l'évolution de l'activité par zone a été la suivante :

- **Zone Anglophone & Asie Pacifique**

À données publiées, l'activité globale de la zone est en **croissance de 8,3%** par rapport au 2^{ème} trimestre 2010. Aux Etats-Unis, sur ce trimestre, la progression de l'activité est légèrement inférieure à celle du 1^{er} trimestre du fait de moindres volumes sur un contrat démarré fin 2010 ainsi que du fait du ralentissement global de l'activité dans le secteur des Telecom. Elle reste toutefois à un niveau élevé. Le chiffre d'affaires bénéficie parallèlement de l'acquisition des sociétés beCogent au Royaume-Uni et U.S. Solutions Group Inc aux États-Unis. Les devises ont un impact négatif très sensible sur l'activité de la zone avec le fort recul du dollar.

À taux de change et périmètre constants, le chiffre d'affaires progresse de **10,6%** par rapport à la même période de 2010, en ligne avec la performance du 1^{er} trimestre.

▪ Zone Iberico-LATAM

Par rapport au 2^{ème} trimestre 2010, le **chiffre d'affaires** de la zone est en **progression de 5,9% à données publiées** et de **11,1% à devises constantes**, conforme à la tendance observée au 1^{er} trimestre.

L'activité au **Brésil** demeure particulièrement dynamique alors qu'en **Espagne** le marché reste structurellement difficile et fortement affecté par la conjoncture économique dégradée.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Au cours de la période, le **chiffre d'affaires** de la zone a **reculé de 9,8% à données publiées** et de **10,5% à devises et périmètre constants**.

L'activité, tant au niveau des volumes que des prix, est toujours difficile en **Europe**, notamment en **France** et en **Italie**.

En **France**, le plan de restructuration décidé en début d'année est dans sa phase finale d'exécution. Au 30 juin 2011, les 4 sites prévus ont été effectivement fermés et l'ensemble du personnel concerné, à l'exception d'environ 80 salariés protégés ou en procédure de reclassement, a quitté la société.

RÉSULTATS

L'**EBITA courant** (résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et éléments non récurrents) s'établit à **68,6 millions d'euros** au 1^{er} semestre 2011 (6,5% du CA) contre 65,6 millions d'euros (6,7% du CA) au 1^{er} semestre 2010.

La rentabilité opérationnelle du Groupe a été impactée significativement par plusieurs facteurs exogènes :

- **Un effet devises** important lié à la baisse du dollar, monnaie importante de facturation, face à certaines devises d'exploitation (pesos mexicain et philippin). Malgré une politique de couverture systématique du budget, la variation de ces devises vis-à-vis de l'US \$, entre 5 et 7% par rapport au semestre précédent, est venue réduire la performance globale.
- Les évènements intervenus l'hiver dernier en **Tunisie** et leurs prolongements ont, de plus, affecté la rentabilité des activités du Groupe sur cette zone.

Les améliorations constatées par ailleurs, notamment au Brésil, aux Etats Unis et en Grèce, ont cependant permis d'atténuer ces effets contraires.

Par zone géographique et hors holdings, le ratio d'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires s'inscrit à 8,4% pour la zone Anglophone & Asie Pacifique, à 7,8% pour la zone Iberico-LATAM et à -1,2% pour la zone Europe continentale & MEA (en amélioration toutefois de 1,2% par rapport au 1^{er} semestre 2010).

Au cours du 1^{er} semestre 2011, les **provisions à caractère non récurrent** s'élèvent à 4,9 millions d'euros et concernent la mise en œuvre de la clause de non concurrence d'un dirigeant.

Après prise en compte des éléments non récurrents, le **résultat opérationnel** des 6 premiers mois de l'exercice s'établit à 59,3 millions d'euros en 2011 contre 61,4 millions en 2010.

Le **résultat financier** s'établit à -7,1 millions d'euros au 1^{er} semestre 2011 contre -0,7 millions d'euros au 1^{er} semestre 2010. Sa variation s'explique pour l'essentiel par le résultat de change, le coût de l'endettement étant globalement stable.

L'**impôt sur les sociétés** s'élève à 17,1 millions d'euros au 1^{er} semestre 2011 contre 20,8 millions au 1^{er} semestre 2010, induisant un taux d'imposition en baisse à 32,8% contre 34,2% sur les 6 premiers mois de 2010.

Le **résultat net part du groupe** du 1^{er} semestre 2011 atteint 33,3 millions d'euros, à comparer à 39,2 millions pour 1^{er} semestre 2010.

STRUCTURE FINANCIÈRE

▪ Investissements

Les **investissements opérationnels** s'élèvent à 49 millions d'euros soit 4,6% du chiffre d'affaires contre 31,8 millions au 1^{er} semestre 2010 (3,2% du chiffre d'affaires). Retraités du décaissement de la mise à niveau du parc de logiciels du groupe (6,6 millions d'euros) réalisée au cours du 1^{er} semestre, les investissements s'établissent à 4,0% du chiffre d'affaires, en sensible décélération par rapport à l'exercice 2010 où ils représentaient 5% du chiffre d'affaires.

▪ Cash Flow

Au 1^{er} semestre 2011, le **cash flow avant impôts** du groupe s'élève à 84,4 millions d'euros soit 7,9% du chiffre d'affaires contre 91,4 millions au 1^{er} semestre 2010.

▪ Financement

La **structure financière** du groupe est très solide. Les **capitaux propres** à fin juin 2011 s'élèvent à 1 200,8 millions d'euros contre 1 230,5 millions d'euros au 31 décembre 2010. L'**endettement net** atteint 26,8 millions d'euros fin juin 2011, contre 1,1 millions d'euros d'**excédent net de trésorerie** fin décembre 2010.

Teleperformance dispose par ailleurs d'une **ligne de crédit syndiquée non utilisée** à hauteur de 236,2 millions d'euros au 30 juin 2011.

OBJECTIFS 2011

Pour 2011, Teleperformance confirme son objectif d'une progression **de l'activité comprise entre 2,5% et 5%** (à devises et périmètre constants) ainsi que sa prévision de **rentabilité opérationnelle** portant sur un **EBITA (hors éléments non récurrents)** situé dans une **fourchette comprise entre 8% et 9%**.

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 semestriel.

PROCHAINE COMMUNICATION

Information financière du 3^{ème} trimestre 2011 : 3 novembre 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 128 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 263 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

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

ÉTAT RÉSUMÉ DU RESULTAT

En milliers d'euros

	S1 2011	S1 2010 Retraité	S1 2010 Publié
Chiffre d'affaires	1 061 879	983 242	983 242
Autres produits de l'activité	4 332	5 502	5 502
Charges de personnel	-765 508	-704 086	-704 086
Charges externes	-177 867	-169 166	-169 166
Impôts et taxes	-6 371	-8 195	-8 195
Dotations aux amortissements	-43 321	-40 214	-40 214
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-4 460	-4 167	-2 908
Variation des stocks	64	-38	-38
Autres produits d'exploitation	1 844	3 759	3 759
Autres charges d'exploitation	-11 326	-5 214	-5 214
Résultat opérationnel	59 266	61 423	62 682
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	317	1 554	1 554
Coût de l'endettement financier brut	-4 558	-4 217	-4 217
Coût de l'endettement financier net	-4 241	-2 663	-2 663
Autres produits financiers	11 947	10 119	10 119
Autres charges financières	-14 817	-8 152	-8 152
Résultat avant impôt	52 155	60 727	61 986
Charge d'impôt	-17 088	-20 776	-21 026
Résultat net après impôt	35 067	39 952	40 960
Résultat net après impôt - Part du groupe	33 340	39 154	40 162
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	-1 727	798	798
Résultat de base et dilué par action (en €)	0,59	0,69	0,71

ÉTAT RÉSUMÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE

En milliers d'euros

ACTIF	30.06.2011	31.12.2010
Actifs non courants		
Goodwill	678 575	701 059
Autres immobilisations incorporelles	95 737	107 246
Immobilisations corporelles	246 013	256 007
Actifs financiers	24 202	23 454
Impôts différés	31 912	29 666
Total actifs non courants	1 076 439	1 117 432
Actifs courants		
Stocks	507	454
Actifs impôts exigibles	42 534	33 265
Clients	462 940	482 286
Autres actifs courants	127 701	103 187
Autres actifs financiers	7 110	7 397
Trésorerie et équivalents	109 823	118 355
Total actifs courants	750 615	744 944
Total actif	1 827 054	1 862 376
PASSIF	30.06.2011	31.12.2010
Capitaux propres		
Capital	141 495	141 495
Prime d'émission	556 181	556 181
Ecart de conversion	-23 200	20 115
Autres réserves groupe	519 339	506 414
Total part du groupe	1 193 815	1 224 205
Participations ne conférant pas le contrôle	7 003	6 246
Total capitaux propres	1 200 818	1 230 451
Passifs non courants		
Provisions	5 526	5 465
Passifs financiers	26 561	29 439
Impôts différés	44 974	46 349
Total passifs non courants	77 061	81 253
Passifs courants		
Provisions	49 448	63 243
Dettes d'impôts	20 897	25 619
Fournisseurs	80 451	93 365
Autres passifs courants	288 311	280 671
Autres passifs financiers	110 068	87 774
Total passifs courants	549 175	550 672
Total des passifs et des capitaux propres	1 827 054	1 862 376

ÉTAT RÉSUMÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

En milliers d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	S1 2011	S1 2010 Retraité	S1 2010 Publié
Résultat part du groupe	33 340	39 154	40 162
Résultat participations ne conférant pas le contrôle	1 726	799	799
Charges d'impôts comptabilisées	17 088	20 775	21 026
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	47 648	44 369	43 110
Dotations nettes aux provisions	-15 423	-12 437	-12 437
Charges liées aux stock-options et assimilés			
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-70	-1 279	-1 279
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	112	116	116
Impôt décaissé	-30 923	-27 920	-27 920
Autres	-25	-97	-97
Marge brute d'autofinancement	53 473	63 480	63 480
Variation du besoin en fonds de roulement	-5 587	26 520	26 520
Flux de trésorerie générés par l'activité	47 886	90 000	90 000
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement			
Acquisition d'immobilisations inc.et corporelles	-49 007	-31 824	-31 824
Acquisition de titres de participation	-6 793	-28 009	-28 009
Autres immobilisations financières acquises	-106	-55	-55
Cession d'immobilisations inc.et corporelles	1 282	31	31
Cession de titres de participation	-169		
Autres immobilisations financières cédées	1 055	1 100	1 100
Flux de trésorerie liés aux investissements	-53 738	-58 757	-58 757
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement			
Augmentation des capitaux propres	6	4 282	4 282
Acquisition de titres d'autocontrôle	-1 155	4	4
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-18 677	-18 677	-18 677
Dividendes versés aux participations ne conférant pas le contrôle	-227	-52	-52
Augmentation des dettes financières	39 761	33 485	33 485
Remboursement des dettes financières	-30 147	-67 819	-67 819
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-10 439	-48 777	-48 777
Variation de trésorerie	-16 291	-17 534	-17 534
incidence des variations de change	-718	7 324	7 324
Trésorerie à l'ouverture	111 712	215 851	215 851
Trésorerie à la clôture	94 703	205 641	205 641