

# Teleperformance - Résultats 2011

## 2011 : résultats conformes aux objectifs fixés en juin

- Croissance organique: + 3,5 %
- EBITA courant : 181,4 M€ 8,5 % du CA
- Cash flow disponible en sensible progression

## 2012 : poursuite de la croissance organique et amélioration de la rentabilité

PARIS, LE 28 FÉVRIER 2012 - Le conseil d'administration de la société Teleperformance s'est réuni le 27 février 2012 et a examiné les comptes consolidés de l'exercice 2011

<i>en millions d'euros</i>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
	€1=US\$ 1,39	€1=US\$ 1,33
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>2 126,2</b>	<b>2058,5</b>
Taux de croissance à données publiées	+ 3,3%	
<b>EBITDA *</b>	<b>269,0</b>	<b>257,8</b>
Taux d'EBITDA	12,6%	12,5%
<b>EBITA courant **</b>	<b>181,4</b>	<b>174,5</b>
Taux d'EBITA courant	8,5%	8,5%
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>152,9</b>	<b>118,7</b>
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>92,3</b>	<b>71,6</b>
<b>Cash flow disponible</b>	<b>86,5</b>	<b>74,5</b>

  

<i>En millions d'euros</i>	<b>31-12-2011</b>	<b>31-12-2010</b>
<b>Capitaux propres</b>	<b>1 277,8</b>	1 230,5
<b>Excédent net de trésorerie</b>	<b>+ 25,1</b>	+ 1,1

Compte de résultat - 2011 : € 1 = 1,39 US\$ - 2010 : € 1 = 1,33 US\$ Bilan - 2011 : € 1 = 1,29 US\$ - 2010 : € 1 = 1,34 US

\* avant provisions sur restructuration des opérations (2010 France: 47 M€ - 2011 Argentine, Espagne, Italie : 12,3 M€)

\*\*EBITA courant : résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et éléments non récurrents

## ACTIVITÉ

Le **chiffre d'affaires de l'exercice 2011** s'est établi à **2 126,2 millions d'euros** contre 2 058,5 millions d'euros en 2010. Il est en **progression de 3,3 % à données publiées** et de **3,5 % à devises et périmètre constants** et s'inscrit dans la fourchette d'objectifs communiquée en début d'année.

De fait, la **progression du chiffre d'affaires s'explique essentiellement par la seule croissance organique**, les effets positifs et négatifs des effets de périmètres et de devises se neutralisant.

L'effet de périmètre, d'un montant de 36,1 millions d'euros, résulte de 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<sup>er</sup> août 2010.

Les variations de devises ont représenté un impact négatif de 41 millions d'euros sur l'exercice, Teleperformance ayant notamment été pénalisée par la dépréciation du dollar américain vis-à-vis de l'euro (29,7 millions d'euros).

### ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU GROUPE PAR ZONE

<i>en millions d'euros</i>	<b>2011</b>	2010	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
Anglophone & Asie-Pacifique	819,6	761,9	+ 7,6 %	+ 6,5 %
Ibérico-LATAM	628,1	581,9	+ 7,9 %	+ 10,5 %
Europe continentale & MEA	678,5	714,6	-5,1 %	- 5,2 %
<b>TOTAL</b>	<b>2 126,2</b>	<b>2 058,5</b>	<b>+ 3,3 %</b>	<b>+ 3,5 %</b>

#### ▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

La zone anglophone et Asie-Pacifique, qui représente environ 38 % des facturations du groupe en 2011, a enregistré une croissance de **7,6 % à données publiées** et de **6,5 % à devises et périmètre constants**. Aux États-Unis, le niveau d'activité a été très satisfaisant malgré la non matérialisation des volumes attendus d'un important contrat signé au 4<sup>ème</sup> trimestre 2010. Les acquisitions, en 2010, des sociétés beCogent au Royaume-Uni et US Solutions Group Inc. aux USA ont aussi contribué à la performance de la zone.

#### ▪ Zone ibérico-LATAM

La zone ibérico-LATAM affiche également une solide progression de **7,9 % à données publiées** et de **10,5 % à devises et périmètre constants**. Cette évolution est due notamment à la forte croissance des activités au Brésil. Parallèlement, la plupart des pays de la zone enregistrent une croissance positive de leur activité sur l'exercice, à l'exception de l'Argentine devenue non compétitive à l'export et de l'Espagne où le groupe a réduit son exposition dans une conjoncture économique dégradée.

## ▪ Zone Europe continentale & MEA

Dans la zone Europe continentale & MEA les facturations ont reculé de **5,1 %** à données publiées (**5,2 %** à périmètre constant). La contribution de la zone au chiffre d'affaires global du groupe continue de diminuer et se situe désormais à 31,9 % du total contre 34,7 % en 2010.

En **France**, le regroupement de l'activité sur 14 quatorze sites et la restructuration de l'outil industriel se sont achevés dans le courant du 3<sup>ème</sup> trimestre 2011. Dotée d'une organisation simplifiée et ayant réduit sa structure de coûts, la filiale française, principale responsable du recul de la zone, peut désormais entamer une étape de reconquête commerciale.

En **Italie**, le marché est resté fragile sur l'ensemble de l'année et le groupe a mis en œuvre une politique d'ajustement progressif de son outil de production.

Les **autres zones** ont connu un rythme de progression satisfaisant, le dynamisme des régions " Europe-Méditerranée-Sud Est ", de la Scandinavie, du Benelux et de l'Europe de l'est, confirmant l'intérêt économique des activités du groupe en Europe continentale.

## RÉSULTATS

L'**EBITA courant** (résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et éléments non récurrents) atteint **181,4 millions d'euros** en 2011 contre 174,5 millions d'euros en 2010. La marge par rapport au chiffre d'affaires s'inscrit à **8,5 %** au même niveau qu'en 2010, en ligne avec l'objectif que s'était fixé le groupe en juin 2011. L'EBITA courant a sensiblement progressé au 2<sup>ème</sup> semestre, atteignant **10,6 %** du chiffre d'affaires contre 6,5 % au cours du 1<sup>er</sup> semestre de l'année.

Cette amélioration, en partie de nature saisonnière, résulte également des efforts de gestion déployés tout au long de l'exercice par le groupe.

Il est à noter que les résultats 2011 ont été obtenus dans un environnement de changes moins favorable que celui prévalant l'année précédente et dans un contexte marqué par les événements imprévus du "Printemps arabe " ainsi que par la "non-matérialisation des volumes " sur un contrat significatif aux États-Unis.

En ce qui concerne **les zones géographiques**, la zone Europe continentale & MEA affiche un résultat stable et légèrement positif, tandis que les 2 autres zones continuent de réaliser des performances supérieures à 10 % en termes de marge d'EBITA sur chiffre d'affaires (zone anglophone & Asie Pacifique à 10,3 % et zone ibérico-LATAM à 11,1 %).

Les **charges non récurrentes** se sont élevées à **19,2 millions d'euros**, dont 12,3 millions d'euros décaissées en 2011 afin de couvrir les opérations de restructuration en Argentine, Espagne et Italie (à comparer aux 47 millions d'euros en 2010 relatifs à la réorganisation en France). Un montant complémentaire de 6,9 millions d'euros résulte de la mise en œuvre de la clause de non concurrence d'un dirigeant ainsi que de la charge comptable liée à la mise en place au sein du groupe d'un plan d'actions de performance.

Le **résultat opérationnel** de l'exercice 2011 progresse fortement (+ 28,8 %) s'établissant à **152,9 millions d'euros** contre 118,7 millions d'euros en 2010. Le taux de marge opérationnelle s'établit à **7,2 %** sur l'ensemble de l'exercice 2011 contre 5,8 % en 2010.

L'**impôt sur les sociétés** s'élève à 51,8 millions d'euros contre 41,1 millions d'euros en 2010. Son évolution est en ligne avec l'augmentation du résultat opérationnel, le taux d'imposition s'établissant à 35,2 %, en léger retrait par rapport à celui de l'exercice 2010 (35,7 %).

La part des minoritaires dans le résultat progresse pour s'établir à 3,1 millions d'euros contre 2,5 millions l'année précédente. La campagne de rachat de ces intérêts minoritaires réalisée au second semestre devrait permettre, toutes choses égales par ailleurs, de réduire de moitié ce chiffre à l'avenir.

En conséquence, le **résultat net part du groupe** s'établit à 92,3 millions d'euros en progression de 29 % par rapport à l'exercice 2010 où il s'inscrivait à 71,6 millions d'euros.

## STRUCTURE FINANCIÈRE

### ▪ Cash flow disponible

Au cours de l'année 2011, Teleperformance a porté une attention particulière au contrôle de son cash flow. **Les investissements** réalisés par le groupe en 2011 s'établissent ainsi à 97,1 millions d'euros, soit 4,6 % du chiffre d'affaires contre 103 millions d'euros et 5,0 % du chiffre d'affaires en 2010. Ils ont porté pour l'essentiel sur le développement de 6 nouveaux campus dans 6 pays différents ainsi que sur la mise à niveau du parc de licences du groupe au niveau mondial.

**Le cash-flow disponible** du groupe progresse nettement à 86,5 millions d'euros contre 74,5 millions d'euros en 2010. Cette progression résulte pour l'essentiel des efforts de réduction du besoin en fonds de roulement et a été obtenue malgré la hausse du montant des impôts sur les sociétés et le versement de 35,5 millions d'euros lié au plan de départ mis en œuvre en France.

### ▪ Politique financière

Le groupe s'est attaché à optimiser sa politique financière dans l'environnement de l'année 2011.

Il a ainsi choisi d'intensifier la politique de rachat des minoritaires, de préférence à des opérations de croissance externes jugées trop dilutives. Dans la même logique, 18 millions d'euros ont été affectés au rachat de 2 % du capital (cours unitaire moyen de 15,32 €), les actions ainsi acquises étant destinées à la couverture du plan d'actions de performance mis en œuvre cette année.

Au 31 décembre 2011, le groupe a encore amélioré sa **structure financière** et les **fonds propres** s'inscrivent à 1 277,8 millions d'euros contre 1 230,5 millions au 31 décembre 2010.

L'**excédent net de trésorerie** à fin décembre 2011 fait un bond significatif et s'inscrit à 25,1 millions d'euros contre 1,1 million d'euros à la fin de l'exercice précédent.

Au 31 décembre, Teleperformance bénéficie d'une excellente liquidité grâce à sa **ligne de crédit syndiquée non utilisée** à hauteur de 240 millions d'euros.

## DIVIDENDE 2011

Suite à l'amélioration du résultat net, le conseil d'administration recommandera à l'assemblée générale, qui se réunira le 29 mai 2012, de porter le dividende à 0,46 € par action, poursuivant ainsi l'augmentation progressive du pay out ratio entamée il y a deux ans.

## STRATÉGIE ET PERSPECTIVES 2012

Leader mondial de son secteur, Teleperformance poursuivra en 2012 sa stratégie de création de valeur et de croissance équilibrée. Les zones anglophone & Asie-Pacifique et ibérico-LATAM devraient continuer de générer des résultats opérationnels supérieurs à 10 % du chiffre d'affaires alors que la zone Europe continentale & MEA, malgré une situation économique incertaine, commencera à montrer des signes d'amélioration de ses ratios.

Pour l'exercice 2012, Teleperformance anticipe une progression de son chiffre d'affaires -à devises et périmètre constants- comprise entre + 2 % et + 4 %.

Le groupe visera une amélioration de ses ratios de rentabilité avec en premier objectif l'atteinte d'un ratio d'EBITA (hors éléments non récurrents) compris entre 8,6 % 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 annuel.

## PROCHAINE COMMUNICATION

**Information financière du 1<sup>er</sup> trimestre 2012** : 10 mai 2012

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance, 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 2011 un chiffre d'affaires de 2 126,2 millions d'euros (2 955,4 millions de dollars - taux de change 1€ = 1,39 US\$).

Le groupe dispose de 98 000 stations de travail informatisées et plus de 130 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 248 centres de contacts dans 49 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.

Teleperformance est cotée sur NYSE Euronext Paris Compartiment A - Éligible au SRD. Teleperformance fait partie des indices SBF 120, STOXX 600, France CAC Mid & Small

Code : RCF ISIN : FR0000051807 - Reuters : ROCH.PA - Bloomberg : RCF FP

Site Internet : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

TELEPERFORMANCE

Olivier RIGAUDY, directeur finance groupe

T: + 33 1 53 83 59 00 - [info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com)

LT VALUE - Relations investisseurs et communication corporate

Nancy Levain

+ 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44

[nancy.levain@ltvalue.com](mailto:nancy.levain@ltvalue.com)

## COMPTE DE RÉSULTAT

en milliers d'euros

	2011	2010
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>2 126 222</b>	<b>2 058 473</b>
Autres produits de l'activité	7 348	9 099
Charges de personnel	-1 486 954	-1 447 116
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-2 044	
Charges externes	-365 981	-346 113
Impôts et taxes	-12 441	-13 847
Dotations aux amortissements	-87 646	-83 329
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-9 270	-8 783
Variation des stocks	185	-121
Autres produits d'exploitation	5 587	5 768
Autres charges d'exploitation	-22 095	-55 322
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>152 911</b>	<b>118 709</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	869	3 161
Coût de l'endettement financier brut	-8 311	-8 805
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-7 443</b>	<b>-5 644</b>
Autres produits financiers	33 922	22 606
Autres charges financières	-32 125	-20 508
Q/Part de résultat sociétés mises en équivalence		0
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>147 265</b>	<b>115 163</b>
Charge d'impôt	-51 849	-41 090
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>95 416</b>	<b>74 073</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>92 274</b>	<b>71 619</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas	3 142	2 454
<b>Résultat de base et dilué par action (en €)</b>	<b>1,64</b>	<b>1,27</b>

## SITUATION FINANCIÈRE

en milliers d'euros

<b>ACTIF</b>	<i>31.12.2011</i>	<i>31.12.2010</i>
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	710 272	701 059
Autres immobilisations incorporelles	97 972	107 246
Immobilisations corporelles	255 170	256 007
Actifs financiers	24 099	23 454
Impôts différés	31 923	29 666
<b>Total actifs non courants</b>	<b>1 119 436</b>	<b>1 117 432</b>
<b>Actifs courants</b>		
Stocks	621	454
Actifs impôts exigibles	40 838	33 265
Clients	450 503	482 286
Autres actifs courants	93 104	103 187
Autres actifs financiers	6 961	7 397
Trésorerie et équivalents	159 612	118 355
<b>Total actifs courants</b>	<b>751 639</b>	<b>744 944</b>
<b>Total actif</b>	<b>1 871 075</b>	<b>1 862 376</b>
<b>PASSIF</b>	<i>31.12.2011</i>	<i>31.12.2010</i>
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	141 495	141 495
Prime d'émission	556 181	556 181
Ecarts de conversion	23 554	20 115
Autres réserves groupe	552 198	506 414
<b>Total part du groupe</b>	<b>1 273 428</b>	<b>1 224 205</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	4 364	6 246
<b>Total capitaux propres</b>	<b>1 277 792</b>	<b>1 230 451</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	5 457	5 465
Passifs financiers	25 686	29 439
Impôts différés	48 357	46 349
<b>Total passifs non courants</b>	<b>79 500</b>	<b>81 253</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	25 898	63 243
Dettes d'impôts	26 577	25 619
Fournisseurs	83 345	93 365
Autres passifs courants	269 106	280 671
Autres passifs financiers	108 857	87 774
<b>Total passifs courants</b>	<b>513 783</b>	<b>550 672</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>1 871 075</b>	<b>1 862 376</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

en milliers d'euros

<b>Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Résultat part du groupe	92 274	71 619
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	3 142	2 454
Charges d'impôts comptabilisées	51 849	41 090
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	96 439	92 112
Dotations (reprises) nettes aux provisions	-38 326	29 279
Pertes et gains latents sur instruments financiers	1 206	-1 851
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	494	-197
Impôt décaissé	-58 244	-52 906
Autres	2 164	787
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>150 998</b>	<b>182 387</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	32 667	-4 855
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>183 665</b>	<b>177 532</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-97 114	-102 960
Acquisition de titres de participation	-15 087	-79 570
Prêts accordés	-32	-116
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1 609	2 354
Autres immobilisations financières cédées	1 182	1 431
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-109 442</b>	<b>-178 861</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Augmentation des capitaux propres		4 313
Acquisition de titres d'autocontrôle	-18 015	186
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-18 654	-18 677
Dividendes versés aux participations ne conférant pas le contrôle	-256	-53
Augmentation des dettes financières	39 722	10 895
Remboursement des dettes financières	-38 942	-100 070
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-36 145</b>	<b>-103 406</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>38 078</b>	<b>-104 735</b>
<i>incidence des variations de change</i>	-2 717	596
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>111 712</b>	<b>215 851</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>147 073</b>	<b>111 712</b>