

# Teleperformance - Résultats 1<sup>er</sup> semestre 2012

## ▪ Activité soutenue au S1 2012

- CA : 1 126,9 M€ + 6,1 % - à données publiées  
+ 3,1 % - à devises et périmètre constants
- Accélération de la croissance au T2

## ▪ Rentabilité opérationnelle en nette amélioration

- EBITA courant : 85,7 M€ + 24,9 % vs S1 2011
- Taux d'EBITA courant : 7,6 % du CA vs 6,5 % au S1 2011

## ▪ Objectifs 2012 confirmés

PARIS, LE 30 JUILLET 2012 - Le conseil d'administration de Teleperformance s'est réuni le 30 juillet 2012, sous la présidence de Daniel Julien, et a arrêté les comptes du groupe pour le 1<sup>er</sup> semestre de l'exercice 2012.

en millions d'euros	S1 2012	S1 2011
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 126,9</b>	<b>1 061,9</b>
Taux de croissance à données publiées	+ 6,1 %	
<b>EBITDA *</b>	<b>131,2</b>	<b>111,9</b>
Taux d'EBITDA	11,6 %	10,5 %
<b>EBITA courant *</b>	<b>85,7</b>	<b>68,6</b>
Taux d'EBITA courant	7,6 %	6,5 %
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>75,3</b>	<b>59,3</b>
<b>Résultat net - Part du groupe</b>	<b>45,3</b>	<b>33,3</b>
<b>Cash flow disponible</b>	<b>+ 19,5</b>	<b>+ 0,2</b>
En millions d'euros	30-06-2012	31-12-2011
<b>Capitaux propres</b>	<b>1 335,1</b>	<b>1 277,8</b>
<b>Excédent net de trésorerie</b>	<b>+ 14,9</b>	<b>+ 25,1</b>

Compte de résultat - S1 2012 : € 1 = 1,30 US\$ - S1 2011 : € 1 = 1,40 US\$ Bilan - 30-06-2012 : € 1 = 1,26 US\$ - 31-12-2011 : € 1 = 1,29 US\$

\* Hors éléments non récurrents

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

## ACTIVITÉ

### 1<sup>er</sup> semestre 2012

Le **chiffre d'affaires** du 1<sup>er</sup> semestre 2012 s'établit à **1 126,9 millions d'euros** contre 1 061,9 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2011, **en croissance de 6,1 % à données publiées** et de **3,1 % à devises et périmètre constants**.

Au cours des 6 premiers mois de l'année, les **variations de devises** ont représenté un impact positif de 32,8 millions d'euros. Teleperformance a ainsi bénéficié principalement de l'appréciation du dollar américain vis-à-vis de l'euro dont la parité moyenne s'est établie à 1,30 contre 1,40 au 1<sup>er</sup> semestre 2011.

### 2<sup>ème</sup> trimestre 2012

Conformément au plan de charge attendu, la croissance de l'activité a connu une **accélération au 2<sup>ème</sup> trimestre 2012**. Le chiffre d'affaires publié du 2<sup>ème</sup> trimestre s'élève ainsi à **585,1 millions d'euros, en hausse de 9,2 %** par rapport au 2<sup>ème</sup> trimestre 2011 (535,9 millions d'euros). **À devises et périmètre constants**, l'activité affiche une progression de 4,7 % au 2<sup>ème</sup> trimestre 2012 par rapport au 2<sup>ème</sup> trimestre 2011 contre une croissance de 1,5 % au 1<sup>er</sup> trimestre 2012 par rapport à la même période de 2011.

## ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ DU GROUPE PAR ZONE

en millions d'euros	2012	2011	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
<b>AU 30 JUIN</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	422,3	411,0	+ 2,8 %	- 4,4 %
Ibérico-LATAM	359,7	309,1	+ 16,4 %	+ 16,0 %
Europe continentale & MEA	344,9	341,8	+ 0,9 %	+ 1,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 126,9</b>	<b>1 061,9</b>	<b>+ 6,1 %</b>	<b>+ 3,1 %</b>
<b>2<sup>ÈME</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	214,2	199,2	+7,5 %	-2,2 %
Ibérico-LATAM	191,7	161,6	+ 18,6 %	+ 17,1 %
Europe continentale & MEA	179,2	175,1	+ 2,3 %	+ 1,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>585,1</b>	<b>535,9</b>	<b>+ 9,2 %</b>	<b>+ 4,7 %</b>
<b>1<sup>ER</sup> TRIMESTRE</b>				
Anglophone & Asie-Pacifique	208,1	211,7	-1,7 %	-5,5 %
Ibérico-LATAM	168,0	147,5	+ 13,9 %	+ 13,5 %
Europe continentale & MEA	165,7	166,7	- 0,6 %	- 0,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>541,8</b>	<b>525,9</b>	<b>+ 3,0 %</b>	<b>+ 1,5 %</b>

Au 2<sup>ème</sup> trimestre 2012, l'activité par zone a évolué comme suit :

▪ **Zone anglophone & Asie Pacifique**

À **données publiées**, le chiffre d'affaire de la **zone anglophone & Asie Pacifique** est en hausse de **7,5 %** grâce notamment à l'appréciation du dollar vis-à-vis de l'euro.

À **données comparables**, l'activité de la zone retrouve progressivement son niveau de 2011, l'effet de base négatif lié à la non matérialisation des volumes sur un important contrat US devant disparaître au 2<sup>ème</sup> semestre.

L'amélioration significative des ventes au Royaume-Uni et dans une moindre mesure en Chine contribuent positivement à cette évolution.

▪ **Zone ibérico-LATAM**

La performance de la zone **ibérico-LATAM** reste excellente et la zone enregistre une croissance de 18,6 % à données publiées (+ 17, 1% à données comparables).

- Le dynamisme continu des ventes au Brésil explique pour une large part les performances de la zone.
- Grâce à une offre particulièrement adaptée aux attentes des clients, le Portugal et la Colombie signent également un bon trimestre.
- En Espagne, dans un marché perturbé, Teleperformance a su renforcer son positionnement d'acteur crédible et pérenne et renouer ainsi avec le développement de son activité.

▪ **Zone Europe continentale & MEA**

L'activité de la **zone Europe continentale & MEA** est en croissance de **1,9% à données comparables**, tous les pays de la zone contribuant à cette évolution, à l'exception de la France qui reste affectée par une tendance négative ainsi que par les turbulences récentes du marché de la téléphonie.

## RÉSULTATS

- L'**EBITA courant** (résultat opérationnel avant amortissement des actifs incorporels liés aux acquisitions et éléments non récurrents) **progressive de 24,9 %** pour s'établir à **85,7 millions d'euros** au 1<sup>er</sup> semestre 2012 (**7,6 % du CA**) contre 68,6 millions d'euros (6,5 % du CA) au 1<sup>er</sup> semestre 2011.

La sensible amélioration de la rentabilité opérationnelle du groupe s'explique par :

- Le maintien de **performances de bonne qualité** aux États-Unis et au Mexique
- **Une progression significative** des résultats du groupe **en Amérique du sud** avec une montée en régime du Brésil et de la Colombie et le retour à la rentabilité de l'Argentine grâce au travail en profondeur accompli ces deux dernières années.
- **Un progrès notable** des performances de plusieurs **pays européens**.
  - o La contribution de l'Espagne augmente ainsi fortement suite à la mise en œuvre du plan de remise en compétitivité en 2011.
  - o L'Angleterre et l'Allemagne améliorent significativement leurs résultats après avoir renoué avec une dynamique commerciale positive.
  - o Le Benelux, le Portugal et la Grèce continuent à être bien orientés, affichant des taux de rentabilité satisfaisants.

En revanche, sur le marché français, les activités du groupe continuent d'être déficitaires, sans amélioration par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2011, malgré les efforts entrepris pour rationaliser l'outil de production, améliorer la qualité du service et relancer le développement commercial.

À ce jour, les activités de Teleperformance sur le marché français représentent moins de 9 % de l'activité globale du groupe et entraînent une réduction de 1 point de sa rentabilité.

En résumé, **par zone géographique de management**, la rentabilité opérationnelle s'inscrit:

- En progrès à 9,7 % du chiffre d'affaires pour la zone anglophone & Asie-Pacifique (contre 8,4 % au S1 2011)
- En hausse à 11,1 % du chiffre d'affaires pour la zone ibérico-LATAM (contre 7,8 % au S1 2011)
- Stable à -1,1 % pour la zone Europe continentale & MEA (contre -1,2 % au S1 2011).

- Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2012, les **éléments non récurrents** s'élèvent à 6,0 millions d'euros et correspondent à la provision relative à la charge comptable des actions de performance. Il convient de signaler que cette charge, si elle était confirmée, n'entraînerait aucun décaissement pour le groupe, ni dilution pour l'actionnaire, les actions correspondantes ayant été acquises sur le marché en 2011.

- Après prise en compte des éléments non récurrents, le **résultat opérationnel** des 6 premiers mois de l'exercice s'établit à 75,3 millions d'euros contre 59,3 millions en 2011.

- Le **résultat financier** est en amélioration sensible malgré la prise en compte des frais encourus à l'occasion du renouvellement des lignes de financement bancaire, grâce notamment au résultat des opérations de change. Il s'inscrit à - 4,6 millions d'euros contre -7,1 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2011.

- **L'impôt sur les sociétés** s'élève à 24,7 millions d'euros contre 17,1 millions d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2011, correspondant à un taux d'imposition de 34,9 %, en ligne avec le niveau attendu sur l'ensemble de l'exercice 2012.

- Au 1<sup>er</sup> semestre 2012, le **résultat net part du groupe** progresse de 35,8 %, s'inscrivant à 45,3 millions d'euros contre 33,3 millions au 1<sup>er</sup> semestre 2011. Cette progression résulte de l'amélioration de l'activité mais aussi de la réduction des intérêts minoritaires qui, suite à la campagne de rachat menée en 2011, ont été ramenés à 0,7 million au 1<sup>er</sup> semestre 2012 contre 1,7 million au 1<sup>er</sup> semestre 2011.

## STRUCTURE FINANCIERE

### Investissements

Les **investissements opérationnels** s'élèvent à **42,2 millions d'euros** soit 3,7 % du chiffre d'affaires contre 49 millions au 1<sup>er</sup> semestre 2011 (4,6 % du chiffre d'affaires). Ils ont porté pour l'essentiel sur des créations et agrandissements de centres dans les régions dans lesquelles le groupe connaît une croissance soutenue.

### Cash Flow

Au 1<sup>er</sup> semestre 2012, le **cash-flow disponible** du groupe s'améliore significativement et atteint **19,5 millions d'euros** contre 0,2 million d'euros au 1<sup>er</sup> semestre 2011. Cette bonne performance s'explique par l'amélioration des résultats, le contrôle des investissements ainsi que par un pilotage étroit du besoin en fonds de roulement qui évolue presque en ligne avec le chiffre d'affaires.

### Financement

La **structure financière** du groupe demeure solide. Les **capitaux propres** à fin juin 2012 représentent 1 335,1 millions d'euros contre 1 277,8 millions d'euros au 31 décembre 2011. Après paiement du dividende 2011, la **trésorerie nette** s'établit à 14,9 millions d'euros fin juin 2012 contre 25,1 millions d'euros fin décembre 2011.

Au cours du 1<sup>er</sup> semestre, Teleperformance a par ailleurs sécurisé son financement en renégociant par anticipation, avant l'été, ses lignes de crédit bancaire, valables 5 ans. Le groupe est donc en mesure de saisir toute opportunité de croissance externe qui viendrait à se présenter.

## OBJECTIFS 2012

Pour l'exercice 2012, Teleperformance confirme son objectif d'une progression **de l'activité comprise entre 2 % et 4 %** (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 8,6 % 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 semestriel.

## PROCHAINE COMMUNICATION

Information financière du 3<sup>ème</sup> trimestre 2012 : 8 novembre 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 135 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 249 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 finances groupe

Tel : + 33 1 53 83 59 25 - [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

	S1 2012	S1 2011
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 126 913</b>	<b>1 061 879</b>
Autres produits de l'activité	4 634	4 332
Charges de personnel	-799 940	-765 508
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-6 039	
Charges externes	-193 704	-177 867
Impôts et taxes	-6 311	-6 371
Dotations aux amortissements	-45 492	-43 321
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-4 422	-4 460
Variation des stocks	-406	64
Autres produits d'exploitation	6 741	1 844
Autres charges d'exploitation	-6 690	-11 326
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>75 284</b>	<b>59 266</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	725	317
Coût de l'endettement financier brut	-2 719	-4 558
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-1 994</b>	<b>-4 241</b>
Autres produits financiers	23 833	11 947
Autres charges financières	-26 417	-14 817
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>70 706</b>	<b>52 155</b>
Charge d'impôt	-24 699	-17 088
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>46 007</b>	<b>35 067</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>	<b>45 290</b>	<b>33 340</b>
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	-717	-1 727
<b>Résultat de base et dilué par action (en €)</b>	<b>0,82</b>	<b>0,59</b>

## SITUATION FINANCIÈRE

en milliers d'euros

<b>ACTIF</b>	30.06.2012	31.12.2011
<b>Actifs non courants</b>		
Goodwill	727 806	710 272
Autres immobilisations incorporelles	96 444	97 972
Immobilisations corporelles	255 715	255 170
Actifs financiers	27 029	24 099
Impôts différés	32 428	31 923
<b>Total actifs non courants</b>	<b>1 139 422</b>	<b>1 119 436</b>
<b>Actifs courants</b>		
Stocks	238	621
Actifs impôts exigibles	41 515	40 838
Clients	474 117	450 503
Autres actifs courants	85 469	93 104
Autres actifs financiers	19 656	6 961
Trésorerie et équivalents	148 448	159 612
<b>Total actifs courants</b>	<b>769 443</b>	<b>751 639</b>
<b>Total actif</b>	<b>1 908 865</b>	<b>1 871 075</b>
<b>PASSIF</b>	30.06.2012	31.12.2011
<b>Capitaux propres</b>		
Capital	141 495	141 495
Prime d'émission	556 181	556 181
Ecart de conversion	55 664	23 554
Autres réserves groupe	576 657	552 198
<b>Total part du groupe</b>	<b>1 329 997</b>	<b>1 273 428</b>
Participations ne conférant pas le contrôle	5 082	4 364
<b>Total capitaux propres</b>	<b>1 335 079</b>	<b>1 277 792</b>
<b>Passifs non courants</b>		
Provisions	5 510	5 457
Passifs financiers	27 786	25 686
Impôts différés	56 974	48 357
<b>Total passifs non courants</b>	<b>90 270</b>	<b>79 500</b>
<b>Passifs courants</b>		
Provisions	18 147	25 898
Dettes d'impôts	17 986	26 577
Fournisseurs	81 898	83 345
Autres passifs courants	259 676	269 106
Autres passifs financiers	105 809	108 857
<b>Total passifs courants</b>	<b>483 516</b>	<b>513 783</b>
<b>Total des passifs et des capitaux propres</b>	<b>1 908 865</b>	<b>1 871 075</b>

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

en milliers d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	S1 2012	S1 2011
Résultat part du groupe	45 290	33 340
Résultat participations ne conférant pas le contrôle	717	1 727
Charges d'impôts comptabilisées	24 699	17 088
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	49 914	47 647
Dotations nettes aux provisions	-7 509	-15 423
Charges liées aux stock-options et assimilés	6 039	
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-2 199	-70
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	220	112
Impôt décaissé	-30 973	-30 923
Autres	-15	-25
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>86 183</b>	<b>53 473</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	-25 189	-5 587
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>60 994</b>	<b>47 886</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>		
Acquisition d'immobilisations inc.et corporelles	-42 194	-49 007
Acquisition de titres de participation	-4 948	-6 793
Prêts accordés	-4 243	-106
Cession d'immobilisations inc.et corporelles	679	1 282
Cession de titres de participation		-169
Remboursements de prêts	11	1 055
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-50 695</b>	<b>-53 738</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>		
Augmentation des capitaux propres	392	6
Acquisition de titres d'autocontrôle	199	-1 155
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-25 488	-18 677
Dividendes versés aux participations ne conférant pas le contrôle	-119	-227
Augmentation des dettes financières	95 345	39 761
Remboursement des dettes financières	-88 955	-30 147
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-18 626</b>	<b>-10 439</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>-8 327</b>	<b>-16 291</b>
<i>incidence des variations de change</i>	<i>1 560</i>	<i>-718</i>
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>147 073</b>	<b>111 712</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>140 306</b>	<b>94 703</b>