

Communiqué de presse

Résultats annuels 2012

PARIS, LE 26 FÉVRIER 2013 - Le conseil d'administration du groupe Teleperformance, leader mondial de la gestion de l'expérience client, s'est réuni ce jour et a examiné les comptes consolidés de l'exercice 2012. Le groupe annonce aujourd'hui ses résultats pour l'ensemble de l'exercice 2012.

Forte croissance des résultats, supérieure aux objectifs

- **Chiffre d'affaires : 2 347,1 millions d'euros**
Croissance organique : + 6,9 % vs 2011
- **EBITA courant : 213,9 millions d'euros, + 18,3 % vs 2011**
Progression de la marge sur CA à 9,1 % contre 8,5 % en 2011
- **Forte croissance des activités de la zone ibérico-LATAM et poursuite du redressement des activités dans la plupart des pays en Europe**
- **Résultat net dilué par action : 2,27 euros, + 39,3 % vs 2011**

Perspectives 2013

- **Poursuite de la croissance du chiffre d'affaires :**
Croissance organique comprise entre + 3 et + 5 %
- **Poursuite de la progression de la marge :**
Marge d'EBITA courant sur CA comprise entre 9,3 et 9,5 %
- **Gouvernance renforcée à partir de juin 2013**

RESUMÉ DES RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2012

<i>En millions d'euros</i>	2012	2011	<i>Variation</i>
	€1=US\$ 1,29	€1=US\$ 1,39	
Chiffre d'affaires	2 347,1	2 126,2	10,4 %
EBITDA courant	306,2	268,4	14,1 %
% CA	13,0 %	12,6 %	
EBITA courant*	213,9	180,8	18,3 %
% CA	9,1 %	8,5 %	
Résultat opérationnel	193,2	152,3	26,9 %
Résultat net - Part du groupe	127,5	91,9	38,7 %
Résultat net dilué par action (€)	2,27	1,63	39,3 %

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

- Eléments non récurrents : -11,8 millions d'euros en 2012 et -19,2 millions d'euros en 2011

- Amortissements des actifs incorporels liés aux acquisitions : -8,9 millions d'euros en 2012 et -9,3 millions d'euros en 2011

Information : 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.

Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance a déclaré : *“En 2012, nous avons enregistré une progression significative de notre activité, avec une croissance publiée de + 10,4 % et une croissance organique de + 6,9 %, supérieure à notre objectif. Notre marge opérationnelle courante a également fortement progressé cette année pour atteindre 9,1 % du chiffre d'affaires, soit au delà de notre objectif initial. Cette bonne performance résulte essentiellement du dynamisme de nos activités dans la région ibérico-LATAM, notamment au Brésil où le groupe bénéficie d'un environnement favorable et d'un positionnement haut de gamme sur des secteurs en croissance. En Europe, un certain nombre de pays enregistrent un rebond de leurs activités et de leur rentabilité, notamment le Royaume-Uni, l'Espagne et l'Allemagne. Forts d'une gestion rigoureuse de nos investissements et de nos actifs, nous avons à nouveau augmenté notre retour sur capitaux employés. Ces très bons résultats confirment notre leadership mondial sur le marché de la gestion de l'expérience client externalisée et traduisent la réussite de notre stratégie de développement, créatrice de valeur.*

Aujourd'hui, nous disposons de formidables atouts pour saisir les opportunités qu'offre la révolution de l'internet mobile qui ne fait que commencer : près de 140 000 jeunes salariés ambitieux et motivés, des processus et une technologie intégrés ainsi qu'une base clients extrêmement solide. Le moment est tout indiqué pour mettre en œuvre une évolution ordonnée et tempérée du leadership du groupe. Le conseil d'administration soumettra donc au vote de la prochaine assemblée générale le 30 mai 2013 l'élection en son sein de M. Paulo César Vasques, dans l'intention de le nommer directeur général. Âgé de 43 ans, ingénieur et diplômé d'un MBA, M. Vasques est l'exceptionnel cadre dirigeant qui a su développer au Brésil, en quelques années, l'une des sociétés les plus remarquables du groupe. Il est le symbole de la nouvelle génération de leaders, âgés de 35 à 50 ans, constituant les forces vives de notre groupe, qui prennent progressivement en charge les responsabilités et seront à même de poursuivre sa croissance rentable pour les décennies à venir. Je resterai moi-même président du conseil d'administration et continuerai d'exercer mes fonctions exécutives au sein de Teleperformance Group Inc. (TGI) au moins pour les 2 à 3 prochaines années.

Pour 2013, nous prévoyons de nouveau une hausse du chiffre d'affaires, de la marge opérationnelle courante et du retour sur capitaux employés, traduisant notre confiance dans notre positionnement et l'avenir de nos marchés.”

ACTIVITÉ

CHIFFRES D'AFFAIRES CONSOLIDÉ

Le chiffre d'affaires consolidé du groupe s'est élevé à 2 347,1 millions d'euros, soit une progression, à données publiées, de + 10,4 %. À périmètre et taux de change constants, la progression s'établit à + 6,9 %, en accélération par rapport à la croissance enregistrée l'année précédente (+ 3,5 %).

Les variations de devises, principalement l'appréciation du dollar américain, ont eu un impact positif de 71,9 millions d'euros sur le chiffre d'affaires.

L'effet périmètre est légèrement négatif (-2,2 millions d'euros) et s'explique par la cession de la filiale hongroise au cours de l'exercice 2011.

La croissance organique de + 6,9 % résulte pour l'essentiel de la hausse de l'activité de la zone ibérico-LATAM et tout particulièrement au Brésil.

La croissance organique s'est accélérée tout au long de l'année puisqu'elle ne s'élevait qu'à + 3,1 % au premier semestre 2012.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

En millions d'euros	2012	2011	Variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
Anglophone & Asie-Pacifique	910,4	819,6	+ 11,1 %	+ 3,2 %
Ibérico-LATAM	737,6	628,1	+ 17,4 %	+ 16,5 %
Europe continentale & MEA	699,1	678,5	+ 3,0 %	+ 2,6 %
TOTAL	2 347,1	2 126,2	+ 10,4 %	+ 6,9 %

▪ Zone anglophone & Asie-Pacifique

Sur l'année, l'activité globale de la zone progresse de + 11,1 %. Elle bénéficie de l'appréciation du dollar américain et, dans une moindre mesure, de la livre sterling. À taux de change et périmètre constants, la progression de la zone s'élève à + 3,2 %.

L'évolution du chiffre d'affaires sur la zone a été contrastée d'un semestre sur l'autre. L'activité avait baissé au premier semestre 2012 par rapport à la même période de l'exercice précédent, du fait d'une base de comparaison particulièrement élevée (montée en puissance aux Etats-Unis d'un contrat significatif au premier semestre 2011). La croissance de l'activité au second semestre 2012 a bénéficié d'une base de comparaison nettement plus favorable, permettant au groupe de renouer avec la croissance sur l'ensemble de l'année.

Les activités au Royaume-Uni ont enregistré une croissance significative au cours de l'année à la suite de gains de contrats dans des nouveaux secteurs d'activité.

▪ Zone Ibérico-LATAM

La zone progresse de + 17,4 % à données publiées et de + 16,5 % à périmètre et taux de change constants.

En 2012, le groupe a bénéficié d'une dynamique positive sur l'ensemble de la zone : tous les pays, à l'exception de l'Argentine, ont enregistré une croissance de leur chiffre d'affaires.

Au Brésil, la croissance est spectaculaire. Les activités du groupe bénéficient d'un environnement économique favorable et d'un positionnement haut-de-gamme lui permettant de conquérir les secteurs dynamiques du pays, tels que la banque et l'internet/media.

En Espagne, les activités de Teleperformance ont retrouvé le chemin de la croissance. Au Portugal, le groupe continue de bénéficier de son positionnement premium grâce à son offre de plateformes multilingues. Cette solution unifiée de gestion de l'expérience client remporte un très grand succès auprès de grands clients souhaitant simplifier leur stratégie de service en Europe.

▪ Zone Europe continentale & MEA

Le chiffre d'affaires de la zone a progressé de + 3,0 % à données publiées et + 2,6 % à périmètre et taux de change constants par rapport à 2011.

La zone a retrouvé le chemin de la croissance grâce aux améliorations enregistrées en Europe du nord, dans les pays de l'est ainsi qu'en Grèce et en Turquie. La bonne tenue de l'activité de l'Allemagne, des Pays-Bas et dans une moindre mesure de l'Italie contribue aussi positivement à la performance globale.

Toutes ces évolutions positives ont permis de compenser la baisse d'activité de Teleperformance France, encore sensible en 2012 à la suite du bouleversement du paysage concurrentiel dans le secteur de la téléphonie mobile, premier marché de cette filiale.

Les évolutions contrastées des trois zones d'activité de Teleperformance sur les trois dernières années ont sensiblement modifié le profil du groupe : la zone Europe continentale représente désormais moins de 30 % du chiffre d'affaires du groupe alors que la contribution des zones ibérico-LATAM et anglophone & Asie-Pacifique atteignent respectivement 31 % et 39 %.

RÉSULTATS

L'EBITDA courant du groupe progresse de + 14,1 % pour atteindre 306,2 millions d'euros en 2012, représentant 13,0 % du chiffre d'affaires contre 12,6 % l'année précédente.

L'EBITA courant atteint 213,9 millions d'euros en 2012 contre 180,8 millions d'euros en 2011, soit une progression de 18,3 %. L'EBITA courant rapporté au chiffre d'affaires s'élève à 9,1 % contre 8,5 % en 2011, dépassant ainsi l'objectif du groupe qui était la limite supérieure d'une marge comprise entre 8,5 % et 9 %.

MARGE D'EBITA COURANT PAR ZONE – HORS HOLDING

<i>En % du chiffre d'affaires</i>	2012	2011
Anglophone & Asie-Pacifique	11,3 %	10,3 %
Ibérico-LATAM	12,6 %	11,1 %
Europe continentale & MEA	0,6 %	0,4 %
TOTAL	9,1 %	8,5 %

Information : 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.

Toutes les zones d'activité ont contribué positivement à la progression de la marge sur l'année. Les zones anglophone & Asie Pacifique et ibérico-LATAM continuent d'enregistrer des marges d'EBITA courant sur chiffre d'affaires supérieures à 10 % et sont en progression par rapport à 2011 : elles s'élèvent respectivement à 11,3 % et à 12,6 % en 2012. La zone Europe continentale & MEA affiche une marge positive, en légère progression par rapport à 2011.

Les éléments non récurrents se sont élevés en 2012 à - 11,8 millions d'euros et se décomposent ainsi :

- - 2,0 millions d'euros correspondant au coût de fermeture de deux filiales du groupe basées en Autriche et au Vietnam, la taille du marché et les perspectives de développement ne justifiant plus une présence locale ;
- - 9,8 millions d'euros correspondant à la charge comptable relative au plan d'actions de performance mis en place en 2011, les conditions de performance requises ayant été atteintes.

Après prise en compte de ces éléments non récurrents et des amortissements des actifs incorporels qui se sont élevés à 8,9 millions d'euros en 2012 contre 9,3 millions d'euros en 2011, le résultat opérationnel s'établit à 193,2 millions d'euros, en forte progression par rapport à 2011 (+ 26,9 %).

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 7,3 millions d'euros en 2012 contre 5,6 millions l'année précédente. Il intègre une charge non récurrente de 3 millions d'euros liée à la mise en place de la nouvelle ligne de crédit syndiqué de 300 millions d'euros.

La charge d'impôt s'établit à 56,5 millions d'euros en 2012. Le taux d'impôt effectif du groupe ressort à 30,4 % contre 35,2 % l'année précédente. Cette amélioration résulte pour l'essentiel du retour à des situations bénéficiaires pour un certain nombre de pays, antérieurement en situation de pertes fiscales.

A la suite d'un certain nombre de rachats, la part des minoritaires dans le résultat s'établit à 1,9 million d'euros en 2012, en retrait par rapport à l'année précédente (3,1 millions d'euros).

En conséquence, le résultat net part du groupe s'établit à 127,5 millions d'euros en progression de + 38,7 % par rapport à l'exercice 2011 où il s'élevait à 91,9 millions d'euros.

FLUX DE TRÉSORERIE ET STRUCTURE FINANCIÈRE

En 2012, le groupe a poursuivi les efforts engagés depuis deux ans sur la génération de trésorerie. Le cash flow avant impôts et décaissement de restructuration s'est établi à 296,1 millions d'euros en 2012, en hausse de + 15,3 % par rapport à l'année précédente (256,9 millions d'euros).

Les décaissements liés aux restructurations ont baissé significativement pour atteindre 10 millions d'euros en 2012. Le montant significatif (47,7 millions d'euros) enregistré l'année précédente s'expliquait par la mise en oeuvre du plan de restructuration en France décidé fin 2010 et réalisé principalement en 2011.

La variation du besoin en fonds de roulement du groupe a constitué un emploi de 26 millions d'euros en 2012 contre une ressource de 32,6 millions d'euros l'année précédente. Elle reflète essentiellement l'augmentation importante de l'activité en fin d'année, alors même que l'encours client rapporté au chiffre d'affaires a continué de se réduire en 2012, avec une baisse de 2 jours par rapport à 2011.

Les investissements nets sont quasi stables en pourcentage du chiffre d'affaires (4,6 %) et s'établissent à 108,4 millions d'euros contre 95,5 millions l'année précédente. Le cashflow disponible de l'année, 94,5 millions d'euros, progresse à nouveau par rapport au chiffre de l'année précédente (88,2 millions d'euros).

La trésorerie nette a augmenté de 54,9 millions d'euros en 2012 et s'établit à 80 millions d'euros au 31 décembre 2012.

La structure financière du groupe au 31 décembre 2012 est ainsi très solide. Les capitaux propres atteignent 1 382,4 millions d'euros, dont 1 376,4 millions en part du groupe. Ils financent intégralement les actifs immobilisés du groupe, qui s'élèvent à 1 138,6 millions d'euros.

ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE

Teleperformance est aujourd'hui un acteur mondial de premier plan, prêt à relever les défis et à saisir les occasions qui découlent de la révolution de l'internet mobile.

Pour cela, le groupe a su se doter au cours des années de nombreux atouts :

- la solidité de ses processus unifiés, de sa technologie intégrée et de sa base de clients ;
- sa capacité d'innovation avec le développement d'une offre de solutions différentiantes ;
- sa dimension fortement humaine, avec près de 140 000 salariés, jeunes, motivés et ambitieux.

Conformément à l'engagement pris de dissocier les fonctions de président du conseil d'administration et de directeur général, le conseil envisage de :

- demander à M. Daniel Julien de conserver son mandat de président du conseil d'administration, ainsi que ses fonctions exécutives au sein de Teleperformance - Group Inc. (TGI) au moins pour les 2 à 3 prochaines années ;
- soumettre à la prochaine assemblée d'actionnaires l'élection en son sein de M. Paulo César Vasques, dans l'intention de le nommer directeur général. Agé de 43 ans, ingénieur et diplômé d'un MBA, M. Vasques est l'exceptionnel cadre dirigeant qui a su développer au Brésil, en quelques années seulement, l'une des sociétés les plus remarquables du groupe.

C'est donc une équipe de management renforcée et rajeunie, témoignant de sa solidité et de sa maîtrise dans l'exécution progressive d'une transition de génération, qui conduira le groupe vers de nouveaux succès.

PERSPECTIVES 2013

Teleperformance poursuivra en 2013 sa stratégie de création de valeur et de croissance équilibrée, ce qui se traduira par une nouvelle progression de son retour sur capitaux employés.

Les zones anglophone & Asie-Pacifique et ibérico-LATAM devraient continuer de générer une marge d'EBITA courant élevée alors que la marge de la zone Europe continentale & MEA, malgré une situation économique incertaine, devrait poursuivre son redressement progressif, notamment en France, en Allemagne, et en Italie.

Pour l'exercice 2013, Teleperformance anticipe une progression de son chiffre d'affaires - à devises et périmètre constants - comprise entre +3 % et + 5 %, ainsi que d'une amélioration de ses ratios de rentabilité avec comme objectif une marge d'EBITA courant comprise entre 9,3 % et 9,5 %.

DIVIDENDE PROPOSÉ

Suite à l'amélioration du résultat net, le conseil d'administration recommandera à l'assemblée générale, qui se réunira le 30 mai 2013, de porter le dividende versé au titre de l'exercice 2012 à 0,68 € par action contre 0,46 € versé au titre de l'exercice 2011, payable en numéraire ou en actions au choix des actionnaires. Le dividende proposé correspond à un taux de distribution de 30 %, en ligne avec les pratiques du marché et la politique de versement du dividende du groupe définie il y a deux ans.

AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIÈRE

- 7 mai 2013 :** Publication du chiffre d'affaires du 1^{er} trimestre 2013
30 mai 2013 : Assemblée générale des actionnaires

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion de l'expérience client externalisée, 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. En 2012, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 347 millions d'euros (3 028 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,29 \$).

Le groupe dispose d'environ 101 000 stations de travail informatisées et compte 138 000 collaborateurs répartis sur plus de 260 centres de contacts dans 46 pays couvrant 78 marchés. Il gère des programmes dans plus de 66 langues pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, Eurolist - compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et font partie des indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small.

Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

Quy Nguyen-Ngoc, directeur des relations investisseurs
Tél : + 33 1 53 83 59 87
quy.nguyen@teleperformance.com

Pour plus d'informations et pour toute demande de contact presse :
www.teleperformance.com

COMPTE DE RÉSULTAT

en milliers d'euros

	2012	2011
Chiffre d'affaires	2 347 093	2 126 222
Autres produits de l'activité	9 980	7 348
Charges de personnel	-1 650 020	-1 487 530
Charges liées aux paiements fondés sur des actions	-9 842	-2 044
Charges externes	-385 938	-365 981
Impôts et taxes	-13 403	-12 441
Dotations aux amortissements	-92 210	-87 646
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions	-8 884	-9 270
Variation des stocks	-557	185
Autres produits d'exploitation	6 586	5 587
Autres charges d'exploitation	-9 644	-22 095
Résultat opérationnel	193 161	152 335
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	1 619	869
Coût de l'endettement financier brut	-12 795	-8 311
Coût de l'endettement financier net	-11 176	-7 443
Autres produits financiers	29 177	33 922
Autres charges financières	-25 275	-32 125
Résultat financier	-7 274	-5 646
Résultat avant impôt	185 887	146 689
Charge d'impôt	-56 569	-51 651
Résultat net après impôt	129 318	95 038
Résultat net après impôt - Part du groupe	127 464	91 896
Résultat net après impôt - Participations ne conférant pas le contrôle	1 854	3 142
Résultat de base par action (en €)	2,30	1,63
Résultat dilué par action (en €)	2,27	1,63

SITUATION FINANCIÈRE

en milliers d'euros

ACTIF	31.12.2012	31.12.2011
Actifs non courants		
Goodwill	711 918	710 272
Autres immobilisations incorporelles	88 423	97 972
Immobilisations corporelles	274 964	255 170
Actifs financiers	26 981	24 099
Impôts différés	36 304	32 006
Total actifs non courants	1 138 590	1 119 519
Actifs courants		
Stocks	61	621
Actifs impôts exigibles	38 516	40 838
Clients	479 628	450 503
Autres actifs courants	82 997	93 104
Autres actifs financiers	12 677	6 961
Trésorerie et équivalents	170 362	159 612
Total actifs courants	784 241	751 639
Total actif	1 922 831	1 871 158
PASSIF	31.12.2012	31.12.2011
Capitaux propres		
Capital	141 495	141 495
Prime d'émission	556 181	556 181
Ecarts de conversion	17 415	23 554
Autres réserves groupe	661 257	551 983
Total part du groupe	1 376 348	1 273 213
Participations ne conférant pas le contrôle	6 079	4 364
Total capitaux propres	1 382 427	1 277 577
Passifs non courants		
Provisions	6 639	5 755
Passifs financiers	13 914	25 686
Impôts différés	47 310	48 357
Total passifs non courants	67 863	79 798
Passifs courants		
Provisions	14 814	25 898
Dettes d'impôts	32 221	26 577
Fournisseurs	80 483	83 345
Autres passifs courants	268 573	269 106
Autres passifs financiers	76 450	108 857
Total passifs courants	472 541	513 783
Total des passifs et des capitaux propres	1 922 831	1 871 158

Information : 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.

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

en milliers d'euros

Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle	2012	2011
Résultat part du groupe	127 464	91 896
Résultat participation ne conférant pas le contrôle	1 854	3 142
Charges d'impôts comptabilisées	56 569	51 651
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	101 083	96 439
Dotations (reprises) nettes aux provisions	-9 984	-37 750
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-713	1 206
Charges liées aux actions gratuites	9 842	2 235
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	133	494
Impôt décaissé	-57 221	-58 244
Autres	-45	-71
Marge brute d'autofinancement	228 982	150 998
Créances clients	-30 922	33 100
Fournisseurs	-8 970	-9 605
Autres	13 868	9 172
Variation du besoin en fonds de roulement	-26 024	32 667
Flux de trésorerie générés par l'activité	202 958	183 665
Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement		
Acquisition d'immobilisations inc. et corporelles	-109 921	-97 114
Acquisition de titres de participation	-5 035	-15 087
Prêts accordés	-3 957	-32
Cession d'immobilisations inc. et corporelles	1 516	1 609
Autres immobilisations financières cédées	126	1 182
Flux de trésorerie liés aux investissements	-117 271	-109 442
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement		
Augmentation des capitaux propres	379	
Acquisition de titres d'autocontrôle	-267	-18 015
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-25 488	-18 654
Dividendes versés aux participations ne conférant pas le contrôle	-181	-256
Augmentation des dettes financières	254 855	39 722
Remboursement des dettes financières	-293 980	-38 942
Flux de trésorerie liés aux opérations de financement	-64 682	-36 145
Variation de trésorerie	21 005	38 078
incidence des variations de change et reclassements	-7 699	-2 717
Trésorerie à l'ouverture	147 073	111 712
Trésorerie à la clôture	160 379	147 073

Information : 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.