



Communiqué de presse

Chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2014

Croissance exceptionnelle de l'activité à données comparables (+ 12,8 %)

PARIS, LE 12 NOVEMBRE 2014 - Teleperformance, leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée, annonce son chiffre d'affaires pour le 3^{ème} trimestre et les 9 premiers mois de l'année 2014.

CROISSANCE IMPORTANTE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

- 3^{ème} trimestre 2014 : 708,1 millions d'euros, + 12,8 % à données comparables
- 9 premiers mois 2014 : 1 953,1 millions d'euros, + 11,2 % à données comparables
- Consolidation de l'acquisition d'Aegis USA depuis le 7 août 2014

PERSPECTIVES D'ACTIVITÉ RELEVÉES POUR 2014

- Croissance du chiffre d'affaires supérieure à + 9 % à données comparables
- Amélioration de la marge d'EBITA courant à 9,7 % vs 9,3 % en 2013

Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « La dynamique de l'activité de Teleperformance continue d'être forte sur les 9 premiers mois de l'année. La croissance soutenue de la région anglophone & Asie-Pacifique s'est poursuivie au cours du 3^{ème} trimestre, avec notamment de nombreux développements commerciaux dans des secteurs d'activités variés. Dans la région ibérico-LATAM, le Brésil a bénéficié sur le trimestre du démarrage de contrats significatifs dans le nord du pays. La croissance de l'activité de la région Europe continentale & MEA continue d'être bien soutenue par la montée en puissance du contrat UKVI signé avec le gouvernement britannique dans le domaine des solutions externalisées de délivrance de visas.

L'acquisition en août 2014 de la société américaine Aegis USA, acteur significatif des services clients aux États-Unis, aux Philippines et au Costa Rica, nous permet de renforcer notre position de leader mondial. L'intégration des équipes, des clients et des systèmes se déroule dans de très bonnes conditions et devrait s'achever au cours du 1^{er} trimestre de l'année prochaine.

Pour 2014, nous relevons notre objectif annuel de croissance du chiffre d'affaires, dorénavant supérieure à + 9 % à données comparables, et précisons notre objectif annuel de marge d'EBITA courant qui est dorénavant de l'ordre de 9,7 %, en hausse par rapport à la marge enregistrée en 2013 qui s'élevait à 9,3 %.

Daniel Julien, président exécutif du groupe Teleperformance, a ajouté : « La dynamique exceptionnelle de l'année 2014 ainsi que nos perspectives positives pour l'année 2015 doivent être mises au crédit de l'évolution harmonieuse de la structure de gouvernance de notre groupe. Elle nous permet de procéder à un renouvellement progressif du management opérationnel tout en intensifiant les acquisitions stratégiques. Tout cela a pour résultat objectif une accélération de la création de valeur. »

CHIFFRE D'AFFAIRES GROUPE

En millions d'euros	2014	2013	variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
3^{ÈME} TRIMESTRE	708,1	587,3	+ 20,6 %	+ 12,8 %
AU 30 SEPTEMBRE (9 MOIS)	1 953,1	1 783,5	+ 9,5 %	+ 11,2 %

▪ 3^{ème} trimestre 2014

Le chiffre d'affaires du 3^{ème} trimestre 2014 s'élève à 708,1 millions d'euros. Il s'établit en forte progression à devises et périmètre constants (+ 12,8 %) par rapport à la même période de l'année dernière. Elle est de + 20,6 % à données publiées. Cette croissance comprend un effet périmètre de + 50,5 millions d'euros provenant de la consolidation d'Aegis USA depuis le 7 août 2014, et de City Park Technologies depuis le 1^{er} juillet 2014.

▪ 9 premiers mois 2014

Le chiffre d'affaires des 9 premiers mois de l'exercice 2014 s'élève à 1 953,1 millions d'euros. Il s'établit en forte progression à devises et périmètre constants (+ 11,2 %), par rapport à la même période de l'année dernière. Elle est de + 9,5 % à données publiées : l'évolution négative de certaines devises par rapport à l'euro (principalement le real brésilien, le dollar US, le peso argentin et le peso colombien) a pesé sur le chiffre d'affaires pour 72,4 millions d'euros.

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE

En millions d'euros	2014	2013	Variation	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
AU 30 SEPTEMBRE (9 MOIS)				
Anglophone & Asie-Pacifique	814,1	688,1	+18,3 %	+ 14,1 %
Ibérico-LATAM	562,3	575,5	- 2,3 %	+ 5,7 %
Europe continentale & MEA	576,7	519,9	+ 10,9 %	+ 13,1 %
TOTAL	1 953,1	1 783,5	+ 9,5 %	+ 11,2 %
3^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	319,5	233,3	+ 37,0 %	+ 14,8 %
Ibérico-LATAM	194,8	181,0	+ 7,6 %	+ 9,3 %
Europe continentale & MEA	193,8	173,0	+ 12,0 %	+ 13,7 %
TOTAL	708,1	587,3	+ 20,6 %	+ 12,8 %
2^{ÈME} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	249,5	224,2	+ 11,3 %	+ 17,6 %
Ibérico-LATAM	187,9	202,5	- 7,2 %	+ 2,8 %
Europe continentale & MEA	197,7	177,4	+ 11,4 %	+ 13,5 %
TOTAL	635,1	604,1	+ 5,1 %	+ 11,6 %
1^{ER} TRIMESTRE				
Anglophone & Asie-Pacifique	245,1	230,6	+ 6,3 %	+ 9,9 %
Ibérico-LATAM	179,5	191,9	- 6,4 %	+ 5,1 %
Europe continentale & MEA	185,3	169,5	+ 9,3 %	+ 12,0 %
TOTAL	609,9	592,0	+ 3,0 %	+ 9,1 %

Le mix géographique du groupe demeure solide avec 71 % du chiffre d'affaires réalisé sur des marchés prédominants affichant rentabilité et croissance, contre 65 % en 2010. Sur les 9 premiers mois de l'exercice 2014, la zone anglophone & Asie-Pacifique représentait 42 % du chiffre d'affaires du groupe, la zone ibérico-LATAM 29 %, et l'Europe continentale & MEA 29 %.

▪ **Zone anglophone & Asie-Pacifique**

La région anglophone & Asie-Pacifique enregistre une progression de + 14,8 % à taux de change et périmètre constants au cours du 3^{ème} trimestre. Sur les 9 premiers mois de l'année, la croissance est de + 14,1 % à données comparables.

La dynamique du marché sur cette région continue d'être forte, notamment aux États-Unis avec une bonne croissance de l'activité développée auprès des clients du groupe dans les secteurs internet et électronique grand public, et la montée en puissance de nombreux contrats signés avec de nouveaux clients dans des secteurs variés tels que les services financiers, la santé, les agences de voyages en ligne ou la distribution spécialisée.

Au Royaume-Uni, la croissance est soutenue, notamment dans les secteurs de l'administration publique, de la distribution et de l'énergie.

En Asie-Pacifique, l'activité croît à un très bon rythme notamment en Chine, où le groupe accompagne le développement rapide de grands comptes internationaux.

Le chiffre d'affaires de la région au 3^{ème} trimestre intègre les activités d'Aegis USA, acteur majeur des services clients aux États-Unis, aux Philippines et au Costa Rica, depuis le 7 août 2014, et de City Park Technologies au Royaume-Uni depuis le 1^{er} juillet 2014. Ces sociétés réalisent respectivement un chiffre d'affaires annuel pro forma de 400 millions de dollars et de 17 millions de livres sterling.

▪ **Zone ibérico-LATAM**

La région ibérico-LATAM enregistre une progression de + 9,3 % à taux de change et périmètre constants au cours du 3^{ème} trimestre, en nette accélération par rapport à la croissance enregistrée sur la première partie de l'année.

Au Brésil, malgré un environnement économique morose, le groupe a bénéficié au 3^{ème} trimestre du démarrage de nouveaux contrats remportés auprès de clients existants à partir notamment de sites récemment ouverts situés dans le nord du pays.

Au Mexique, au Salvador et en République dominicaine, les activités nearshore servant le marché américain se sont développées à un bon rythme sur le trimestre.

Sur les 9 premiers mois de l'année, la croissance s'élève à + 5,7 % à données comparables, le Mexique et le Portugal enregistrant les meilleures performances dans la région.

▪ **Zone Europe continentale, Moyen-Orient et Afrique**

La région Europe continentale & MEA enregistre une progression de + 13,7 % à taux de change et périmètre constants au cours du 3^{ème} trimestre. Sur les 9 premiers mois de l'année, la croissance s'élève à + 13,1 % à données comparables.

Le développement rapide des activités de la filiale TLScontact, spécialisée dans les services « Face to Face », contribue très positivement à la croissance de la région. TLScontact bénéficie notamment depuis la fin du 1^{er} trimestre 2014 du démarrage d'un important contrat signé avec le gouvernement britannique dans le cadre de la gestion des demandes de visas en provenance d'Europe, du bassin méditerranéen et d'Afrique.

Le groupe continue par ailleurs à bénéficier de la bonne dynamique commerciale auprès de clients globaux, notamment aux Pays-Bas, en Russie et en Europe du Sud (Grèce, Turquie).

Les activités en France métropolitaine, dont le profil continue d'être difficile, représentent à ce jour moins de 4 % de l'activité totale du groupe.

PERSPECTIVES

Compte tenu des bonnes performances enregistrées au cours des 9 premiers mois de l'année, Teleperformance révisé à la hausse son objectif annuel de croissance d'activité et anticipe dorénavant une progression de son chiffre d'affaires, à devises et périmètre constants, supérieure à + 9 %. Le groupe prévoit d'atteindre une marge d'EBITA courant de l'ordre de 9,7 %, en hausse par rapport à 2013 (9,3 %).

La poursuite des efforts de développement actuellement réalisés par le groupe, notamment aux États-Unis et en Asie, ainsi que l'achèvement de l'intégration de la société Aegis USA prévu au début de l'année prochaine devraient conduire en 2015 à une croissance du chiffre d'affaires de nouveau supérieure à celle du marché, ainsi qu'à une nouvelle amélioration de la marge d'EBITA courant.

CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE - ANALYSTES/INVESTISSEURS

Mercredi 12 novembre 2014 à 18h15 (heure de Paris)

Le support de présentation sera également disponible sur le site du groupe Teleperformance (www.teleperformance.com).

AGENDA DE COMMUNICATION FINANCIERE

Publication des résultats de l'exercice 2014 : 26 février 2015

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS ET MÉDIA

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia 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 2013, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,433 milliards d'euros (3,236 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte plus de 175 000 collaborateurs répartis sur environ 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 150 marchés. Il gère des programmes dans 63 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)