

Rapport Annuel
2 0 0 1



SOMMAIRE

1/ SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION



- 1 / Mot du Président p 06
- 2 / Positionnement et stratégie p 08
- 3 / Division Centres de Contacts p 10
- 4 / Division Marketing Services et Communication Santé p 14

2/ STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS



- 1 / Instances de management du groupe p 18
- 2 / Charte des valeurs clefs p 20
- 3 / Organigramme simplifié p 22
- 4 / Synthèse des chiffres clefs p 24
- 5 / Actionnariat et activité boursière p 26

3/ RAPPORT FINANCIER



- 1 / Rapport d'activité p 30
- 2 / Comptes consolidés p 32
- 3 / Comptes sociaux p 46
- 4 / Rapports et résolutions p 60
- 5 / Informations juridiques et administratives p 67





1	Mot du Président	p 06
2	Positionnement et stratégie	p 08
3	Division Centres de Contacts	p 10
4	Division Marketing Services et Communication Santé	p 14

SR.Teleperformance, un groupe leader en management de la relation clients



Christophe Allard Daniel Julien Jacques Berrebi
Vice-Pr sident Pr sident Pr sident du Conseil
Directeur G n ral du Directoire de Surveillance

2001 : Forte croissance de l'activité et résultats conformes aux prévisions

Dans une année 2001 marquée par un contexte économique difficile et par la tragédie du 11 septembre, le groupe SR.Teleperformance a fait la preuve de sa capacité à réaliser ses objectifs de croissance de l'activité et des résultats.

+ 30 % de croissance du chiffre d'affaires, qui s'est établi à 801,5 Millions d'Euros pour 618 Millions d'Euros en 2000.

+ 36 % de croissance de l'EBITDA, qui s'est établi à 92,7 Millions d'Euros pour 68,3 Millions d'Euros en 2000.

+ 30 % de croissance de l'EBITA, qui s'est établi à 66,2 Millions d'Euros pour 50,8 Millions d'Euros en 2000.

+ 29 % de croissance du résultat net courant part du groupe, qui s'est établi à 30,5 Millions d'Euros pour 23,7 Millions d'Euros en 2000.

Ces performances sont essentiellement dues au dynamisme de la division Centres de Contacts, le cœur de métier du groupe SR.Teleperformance, dont la croissance a été de + 42 % par rapport à l'année 2000, dont + 15 % en croissance interne.

La division Marketing Services et Santé a, quant à elle, subi une légère décroissance de - 1 % correspondant aux difficultés rencontrées par ce secteur d'activité.

À fin 2001, la division Centres de Contacts représentait 78 % de l'activité du groupe pour 72 % en 2000.

Pour faire face à son développement, le groupe SR.Teleperformance aura investi 31 Millions d'Euros en 2001 dans son outil de production, passant dans le même temps à 17 450 stations de travail pour 14 500 à fin 2000 soit + 20 % de capacité de production.

La poursuite de la croissance et l'amélioration des marges à court et moyen terme ont été au cœur des décisions stratégiques prises en 2001.

- ▶ Acquisition de MarketU SA pour renforcer notre position en Amérique du Nord.
- ▶ Désengagement d'activités non-cœur de métier.
- ▶ Arrêt des exploitations déficitaires au Japon et à Hong Kong.
- ▶ Développement de la délocalisation : Tunisie, République Dominicaine, Inde.

L'impact attendu pour 2002 résidera dans l'amélioration de la rentabilité associée à une poursuite de la croissance.

En synthèse, en ce début d'année 2002, le groupe SR.Teleperformance est un groupe :

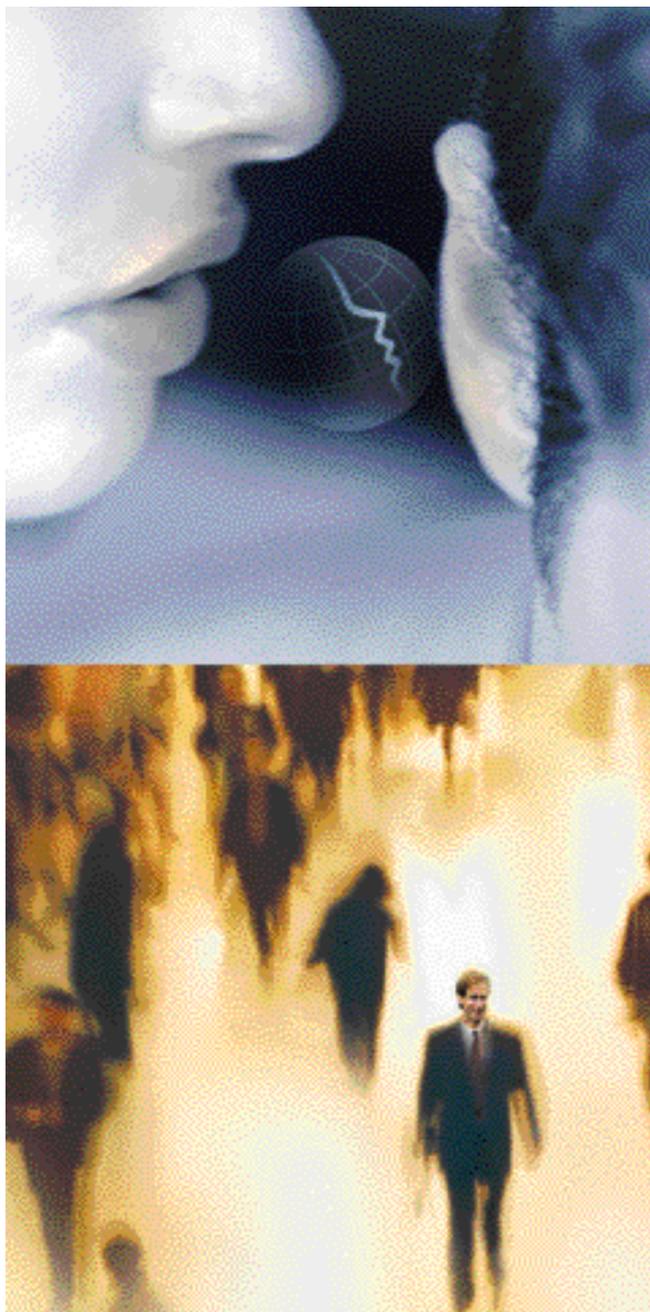
- ▶ **Solide**, fort de 10 ans de croissance ininterrompue du chiffre d'affaires et des résultats,
- ▶ **Diversifié**, au plan des clients, de l'activité, de l'implantation géographique,
- ▶ **Actif** sur un marché porteur dont les prévisions de croissance restent fortes pour les années à venir.

Nous devrions, cette année encore, bénéficier de ces atouts pour poursuivre avec succès notre marche en avant.

Nous exprimons notre vive gratitude à tous les partenaires du groupe qui contribuent à ces performances...

Et, toujours grâce à eux, 2002 sera une grande année.

Daniel JULIEN
PR SIDENT DU DIRECTOIRE



Un groupe mondial expert en management de la relation client



Un cœur de métier : l'activité Centres de Contacts

SR.Teleperformance est l'un des leaders mondiaux de l'activité outsourcing en Centres de Contacts.

L'activité outsourcing représente de l'ordre de 15% de l'ensemble du secteur d'activité Centres de Contacts (sources IDC, Data monitor).

Le montant du marché outsourcé était estimé par IDC pour l'année 2001 à 27 milliards de \$, avec la répartition géographique suivante:

- ▶ USA : 53%
- ▶ Europe : 27%
- ▶ Reste du monde : 20%

Selon ces mêmes organismes, c'est un marché qui progresse à un rythme annuel compris entre +10 et +20%. Le groupe SR.Teleperformance se situait dans son cœur de métier à fin 2001 au 5^{ème} rang mondial (classement par chiffre d'affaires/sources Nasdaq, Euronext, Japan Stock Exchange) en progression de deux places par rapport à 2000. L'objectif à moyen terme (2003-2005) est de porter le groupe au 3^{ème} rang mondial par la mise en œuvre d'une stratégie conjointe de développement interne et de croissance externe, sous forme d'acquisitions ou de rapprochement avec d'autres acteurs du secteur.

Au travers de 146 Centres de Contacts représentant 17450 stations de travail réparties dans 30 pays, le groupe SR.Teleperformance délivre des services à valeur ajoutée permettant à ses entreprises clientes de mieux développer leur « capital client ».

Ces services couvrent l'ensemble de la chaîne de la relation individualisée entre une entreprise et ses clients :

- ▶ acquisition clientèle : études, prospection, ventes,
- ▶ fidélisation clientèle : services, animation, ventes,
- ▶ assistance technique : niveau 1 et niveau 2,
- ▶ cash management : recouvrement de créances.

L'outsourcing dans les Centres de Contacts est une activité en plein développement, donc encore jeune, à forte croissance, et relativement fragmentée.

SR.Teleperformance y joue un rôle de leader global qui s'exprime par **le contenu et la cohérence de ses services à valeur ajoutée :**

- ▶ expertise codifiée dans tous les secteurs d'activité,
- ▶ modélisation économique du retour sur investissement,
- ▶ gamme étendue des savoir-faire : vente, marketing, services, assistance technique, recouvrement...
- ▶ process d'assurance qualité (ISO 9000),
- ▶ séniorité de ses équipes managériales au double niveau : local et corporate.

Une présence stratégique sur les principaux marchés mondiaux :

- ▶ Amérique du Nord, Europe, Amérique du Sud et Asie Pacifique

Un rôle de consolidateur affirmé grâce à une politique d'équilibre entre croissance interne et croissance externe.

L'ambition du groupe SR.Teleperformance est de poursuivre une croissance à deux chiffres dans les prochaines années sur l'activité Centres de Contacts, et d'y jouer un rôle dominant en continuant de structurer l'offre de services, de préciser les standards de qualité, et d'apporter une solution globale à ses clients.

**Une offre associée :
la division Marketing Services et Santé**

SR.Teleperformance est un acteur majeur en France et en Europe dans ces domaines.

Les activités de cette division sont regroupées dans trois sociétés de management :

- ▶ SR.MS. : Études, design, formation, marketing opérationnel.
- ▶ NEWTON 21 : Réseau d'agences de communication en Europe.
- ▶ VIVACTIS : Agences et media spécialisés dans l'univers Santé.

Grâce à ces deux divisions, en intégrant la richesse de ses expertises, le groupe SR.Teleperformance est capable de traiter avec succès l'ensemble des besoins de services « CRM » des sociétés disposant de bases clients importantes.



**La division Centres de Contacts :
une puissance mondiale**

▷ **UNE FORTE CROISSANCE 2001 :**
627 Millions d'Euros de chiffre d'affaires
(+42 % par rapport à 2000)

▷ **UN RESEAU UNIQUE AU MONDE (FIN 2001)**

- ▶ 30 pays
- ▶ 146 Centres de Contacts
- ▶ 17450 positions de travail réparties en :

	2001	2000
Amérique du Nord :	38 %	32 %
Amérique du Sud :	6 %	8 %
France :	24 %	23 %
Europe du Nord :	11 %	13 %
Europe du Sud :	17 %	19 %
Asie Pacifique :	4 %	5 %

▷ **UN SAVOIR-FAIRE** TOUTS LES STADES DU CRM

- ▶ Études de marché
- ▶ Prospection
- ▶ Acquisition de clientèle
- ▶ Ventes
- ▶ Fidélisation
- ▶ Services clients
- ▶ Services assistance technique
- ▶ Recouvrement de créances

▷ **UNE REPARTITION PAR M TIER**

	2001	2000
▶ Études de marché :	3 %	5 %
▶ Émission de contacts :	54 %	50 %
▶ Réception de contacts :	43 %	45 %

▷ **UNE EXPERTISE DANS TOUS LES SECTEURS DE L' ECONOMIE**

L'intervention des Centres de Contacts Teleperformance s'est répartie comme suit :

	2001	2000
▶ Telecoms	23 %	23 %
▶ Assurance	18 %	16 %
▶ Services Financiers	17 %	14 %
▶ Programmes de fidélisation	12 %	13 %
▶ ISP	6 %	9 %
▶ Édition	4 %	4 %
▶ Télévision/Media	3 %	3 %
▶ Technologie	3 %	4 %
▶ Services Publics	3 %	3 %

Les 11 % restant étant répartis dans les autres secteurs d'activité.

▷ **UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS BIEN EQUILIBRE**
(EN % DU CHIFFRE D'AFFAIRES)

	2001	2000
▶ 1 client :	10 %	10 %
▶ 5 clients :	25 %	34 %
▶ 10 clients :	38 %	47 %
▶ 20 clients :	50 %	60 %
▶ 80 clients :	74 %	80 %

2/3 des clients étant des clients locaux et 1/3 étant actif dans plusieurs pays.



▷ QUATRE NIVEAUX D'EXPERTISE :

La division Centres de Contacts du groupe SR.Teleperformance affirme son avantage concurrentiel grâce à :

- ▶ **l'expertise marketing** : c'est le savoir codifié provenant de l'expérience acquise au travers de milliers de programmes menés depuis plus de 25 ans dans tous les secteurs d'activité
- ▶ **l'expertise en ressources humaines** : c'est le management de près de 19000 collaborateurs qui réalisent chaque année plusieurs centaines de Millions de contacts en respectant scrupuleusement un haut niveau de critères de performances qualitatifs et quantitatifs
- ▶ **l'expertise en technologie** : c'est la capacité à intégrer de façon flexible des solutions, des media, et des architectures différentes pour délivrer un service « sans couture »
- ▶ **l'expertise process** : c'est le savoir faire en matière de « workflow », de management de projet et de système qualité.

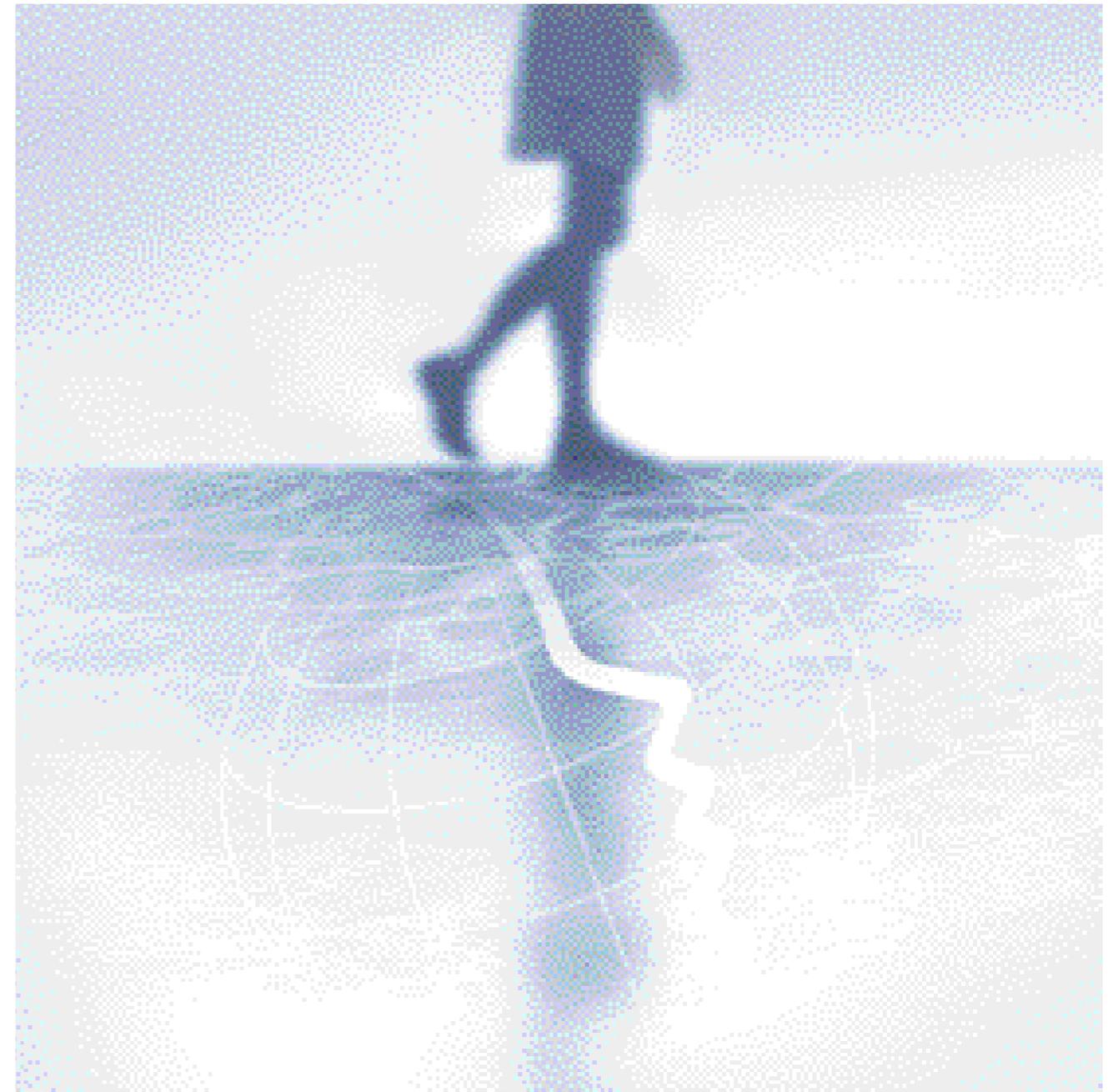
▷ UNE ACTIVITÉ GÉNÉRATRICE D'EMPLOIS

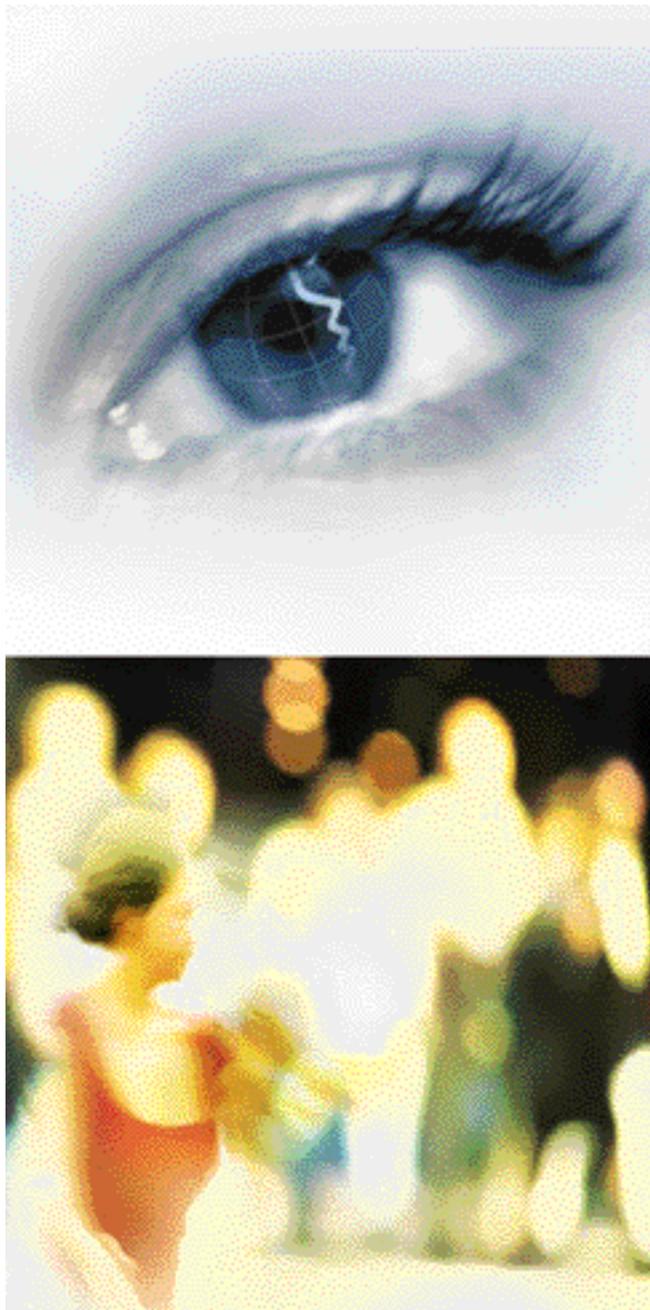
- ▶ Un management des ressources humaines adapté à chaque pays.
- ▶ Un cycle complet de formation pour les opérateurs.
- ▶ Une dynamique de carrière très évolutive : 80 % de l'encadrement provient de la promotion interne.

▷ UNE GARANTIE QUALITÉ

- ▶ Depuis 1995, la division Centres de Contacts a développé une démarche d'assurance qualité ISO 9000. Aujourd'hui, plus de 70 % de l'activité a déjà obtenu la certification ISO.

(Pour les coordonnées des Centres de Contacts Teleperformance dans les différents pays, voir pages 76/77)





Une mission :
développer le capital différence



La division Marketing Services et Communication Santé :

- N°3 en France sur le pôle Marketing Services (classement 2001 par Marge Brute/source CB News)
- Acteur significatif en Europe

174 Millions d'Euros de chiffre d'affaires en 2001 :

- ▶ 3 Sociétés de management fédèrent l'activité de 60 sociétés spécialistes dans l'univers des Marketing Services et de la Communication Santé (SR.MS, NEWTON 21 Europe, VIVACTIS).
- ▶ Plus de 1000 personnes (dont 80 % en France et 20% en Europe) apportent aux entreprises une activité de conseil à valeur ajoutée à tous les niveaux de la chaîne Marketing et Communication.

5 Grandes Activités

- ▷ **LA CONNAISSANCE CLIENT** (France, Belgique, Allemagne, Italie, U.K.)
 - ▶ Études qualitatives
 - ▶ Études quantitatives
 - ▶ Études point de vente
 - ▶ Études sociologiques
 - ▶ Études semio-linguistiques
 - ▶ Études cliniques (Santé)
 - ▶ Data-mining

- ▷ **LE MANAGEMENT DE LA MARQUE** (France, Belgique, Pays-Bas, Suisse, Italie, Espagne, U.K.)
 - ▶ Stratégie de marque et design
 - ▶ Réseau européen d'agences de communication
 - ▶ Réseau européen d'agences de communication Santé
- ▷ **LE MANAGEMENT DES HOMMES** (France)
 - ▶ Formation au management, marketing, communication, vente, Centres de Contacts
- ▷ **LE MANAGEMENT DES RELATIONS CLIENTS** (France, Belgique, Pays-Bas, Italie, Espagne, U.K.)
 - ▶ Marketing relationnel
 - ▶ Web agency
 - ▶ Promotion des ventes
 - ▶ Stimulation des forces de vente
 - ▶ Marketing solidaire
 - ▶ Événements
 - ▶ Relations presse
 - ▶ Événements et congrès scientifiques (Santé)
- ▷ **MEDIA** (France, Belgique)
 - ▶ Plus de 25 magazines et publications destinés aux médecins spécialistes.

Une démarche spécifique : les sociétés de la division Marketing Services et Communication Santé identifient, créent et développent le « Capital Différence » de leurs clients pour leur donner un avantage concurrentiel sur leur marché.

(Pour les coordonnées des sociétés de Marketing Services et Communication Santé dans les différents pays, voir pages 77 - 79)



1 / Instances de management du groupe	p 18
2 / Charte des valeurs clefs	p 20
3 / Organigramme simplifié	p 22
4 / Synthèse des chiffres clefs	p 24
5 / Actionnariat et activité boursière	p 26

Un groupe mondial expert en management de la relation client

> Le Directoire



> Le Management des Services Centraux

> Le Conseil de Surveillance

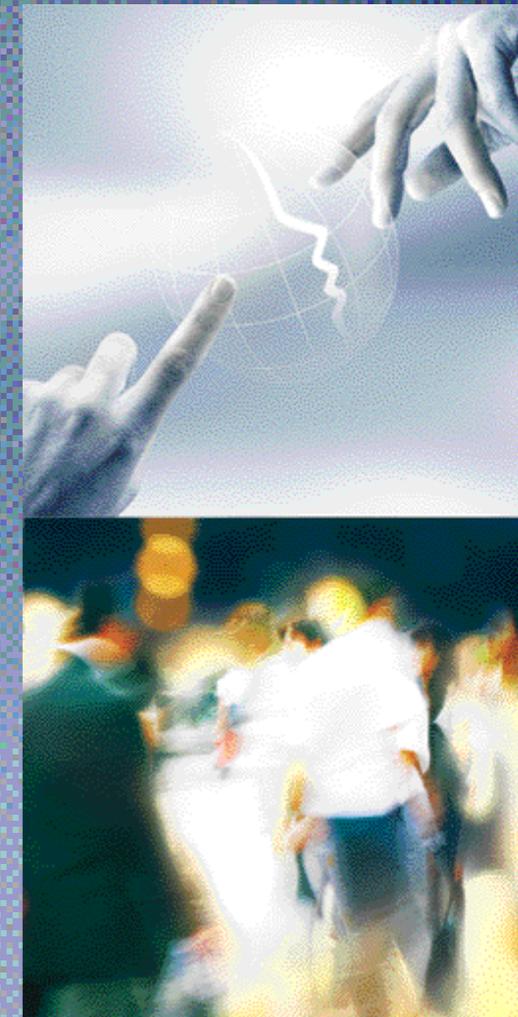
- 1 Daniel Julien
PR SIDENT DU DIRECTOIRE
- 2 Christophe Allard
VICE-PR SIDENT DIRECTEUR G N RAL
- 3 Olivier Douce
DIRECTEUR

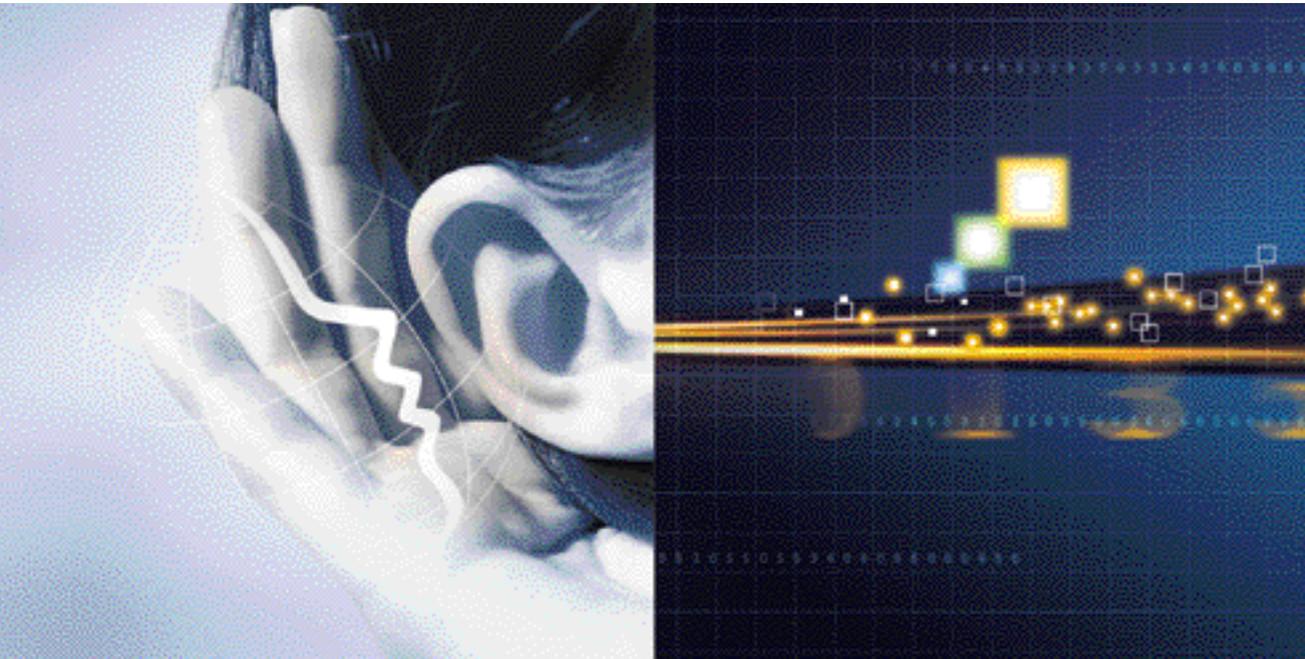
- 4 Michel Peschard
SECR TAIRE G N RAL
- 5 Corinne Gauch
DIRECTEUR JURIDIQUE
- 6 Patricia Bailey
JURISTE INTERNATIONALE
- 7 Brigitte Daubry
DIRECTEUR QUALIT & FORMATION

- 8 Jacques Berrebi
PR SIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE
- 9 Françoise Douce
Philippe Dominati
VICE-PR SIDENT
Jacques Abergel
Laurent Dassault
- 10 Eric Delorme
Philippe Ginestié
Alain Laguillaumie
Michel Renard
Jean-Claude Sauli



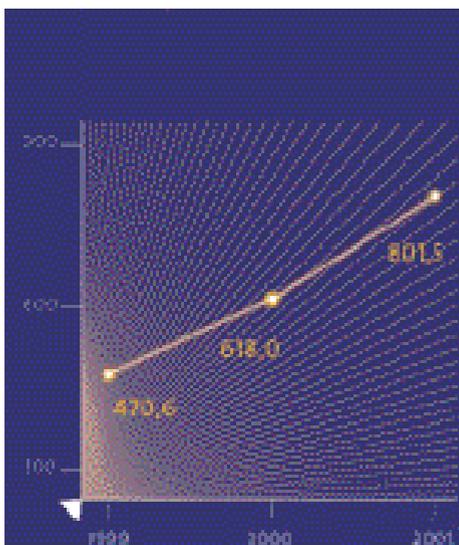
- 1 IDENTIT** ■ Être fier les uns des autres
- 2 PARTAGE** ■ Gagner en faisant gagner le groupe
- 3 FID LISATION** ■ Gagner en faisant gagner ses clients
- 4 R ALISME** ■ Dans nos métiers la règle de management est de gagner pour investir et devenir leader et non l'inverse
- 5 PRUDENCE** ■ Prévoir strictement ce que l'on peut réaliser et réaliser au-delà de ses prévisions
- 6 CLAIRVOYANCE** ■ La réussite est toujours dans la valeur ajoutée
- 7 HONN ET** ■ La surpromesse d'aujourd'hui crée les ennuis de demain
- 8 P RENNIT** ■ La formation et la responsabilisation de nos collaborateurs sont l'assurance du futur pour chacun de nous
- 9 QUILIBRE** ■ Quatre indicateurs guident toutes nos actions :
Chiffre d'Affaires/Marge Brute/Profit/Bien-être de tous
- 10 COURAGE** ■ Tout problème a une solution.
Un péché capital : dissimuler



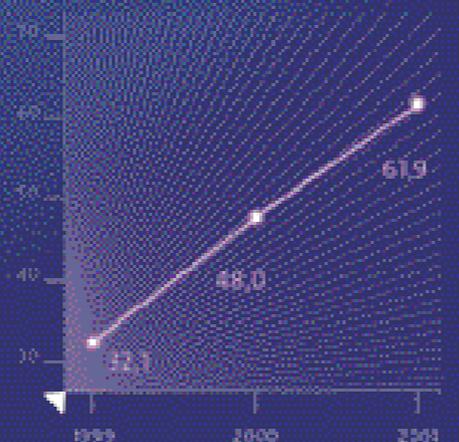
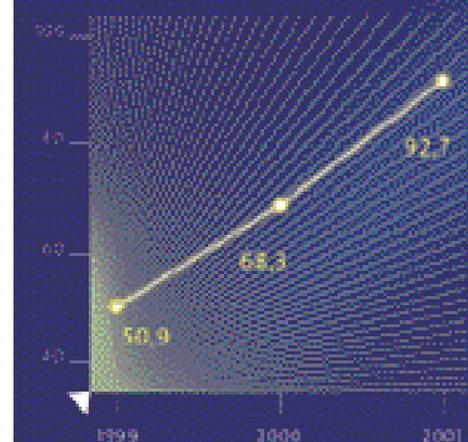
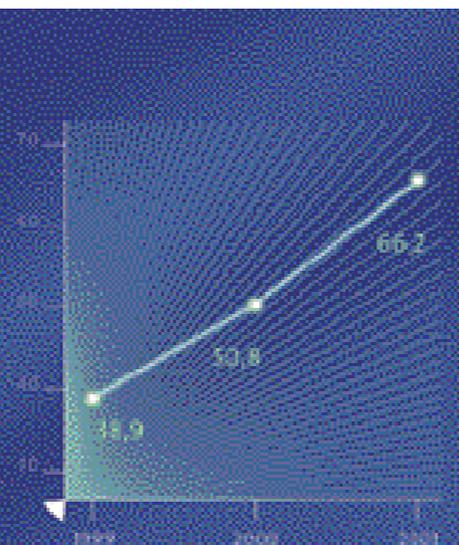


% participation	CENTRES DE CONTACTS	% participation	MARKETING SERVICES ET COMMUNICATION SANTÉ
	→ France	100	SR. Marketing Services Société mère
100	Teleperformance France	61	→ Recherche Marketing
90	Multilignes Conseil	50	W.S.A. Études qualitatives
50	Groupe Synerfil	51	Groupe In Vivo Études point de vente
84	Société Tunisienne de Telemarketing	70	Anacom Études sémio-linguistiques
82	Progisoftware conseil (P.G.S.)		Socio Data-Mining
50	SR.BV		→ Création & Communication
39	Techcity solutions	60	Kheops (France) Stratégie de marque et Design
98	Teleperformance Azur	26 73	Design Board (Belgique) Stratégie de marque et Design
95	Teleperformance Est	79	NEWTON 21 EUROPE Société mère
95	Teleperformance Midi-Pyrénées	50	Groupe NEWTON 21 Belgique Agence de Communication
84	Teleperformance Nord	55	Carré Jaune (Belgique) Études
86	Teleperformance Ouest	60	NEWTON 21 Barcelone (Espagne) Agence de Communication
88	Teleperformance Rhône-Alpes	57	NEWTON 21 Madrid (Espagne) Agence de Communication
94	Teleperformance Sud-Ouest	50	NEWTON 21AMP Italie Agence de Communication
87	Communicator	61	NEWTON 21 C.C.P.A. (France) Agence de Communication
	→ Europe	50	NEWTON 21 UK Agence de Communication
58	Zectel (Espagne)		→ Formation
72	Iberphone (Espagne)	80	Pédagogie du management (I.S.M.)
65	Plurimarketing (Portugal)	80	I.D.C.C.
51	Ibermarketing (Portugal)		→ Marketing Opérationnel
50	Teleperformance Italie	74	Groupe SR.MS One to e-One Marketing Direct
51	Grandi Numeri (Italie)	51	Cime Marketing Solidaire
60	Groupe Service 800 (Grèce)	50	Ming (France) Stimulation des forces de vente
		70	Groupe Promoplan (Italie) Stimulation des forces de vente
75	N.E.T.C. Teleperformance Allemagne	50	Information Presse Service Relation Presse
100	Teleperformance Autriche	66	Présence + Événements
85	Groupe B.I.T.E (Scandinavie)	50	AKOA Web agency / Promotion des ventes
100	AMS Teleperformance Belgique	100	Rochefortaise Santé Société mère
100	Euro-Call Center (Belgique)	72	Mail Call Healthcare Telemarketing Santé
88	Teleperformance Hollande	75	Medistat Études cliniques
67	Teleperformance Suisse	92	S2L Santé Agence de communication Santé
51	B.P.S. Teleperformance (U.K.)	51	Réactif Agence de communication Santé
	→ Amérique du Nord	65	J.R.Troubat Agence de communication Santé
93	Teleperformance USA	51	Gina (Trimaran) Agence de communication Santé
100	Market USA	81	France 1 Communication Agence de communication Santé
60	Americall (U.S.A.)	61	Euclide Événements Santé
70	Americall Mexico	97	Groupe Aljac Media Santé
100	S.A.C. Teleperformance (U.S.A.)		RADIO
51	Noble Systems Corporation (U.S.A.)	38	ELYPUB/MEDIA 9 Société mère
51	National Service Direct, INC (N.S.D.I) (U.S.A.)	37	Groupe BFM (FCC) Radio d'information continue
100	Marcom (USA)		AUTRES
80	B.R.I. (USA)	14	Golf Palalto Ensemble hôtelier
67	Teleperformance Canada		
100	Marusa Marketing (Canada)		
	→ Amérique du Sud		
60	CKAPT (Brésil)		
65	Teomac Teleperformance Uruguay		
65	FST SA (Argentine)		
	→ Asie / Pacifique		
100	CRM Teleperformance Hong Kong		
51	Times Singapour		
51	I.M.C. Marketing Teleperformance Korea		
40	TelePhilippines		
50	Groupe Startel Ltd (Nouvelle-Zélande/Australie)		
100	Teleperformance Australie		

CHIFFRE D'AFFAIRES
EN MILLIONS D'EUROS



E.B.I.T.A. (*)
EN MILLIONS D'EUROS



E.B.I.T.D.A. (**)
EN MILLIONS D'EUROS

MARGE BRUTE D'AUTOFINANCEMENT
EN MILLIONS D'EUROS

E.B.I.T.A. (*) : RÉSULTAT D'EXPLOITATION DIMINUÉ DE LA PARTICIPATION, AVANT AMORTISSEMENT DES SURVALEURS

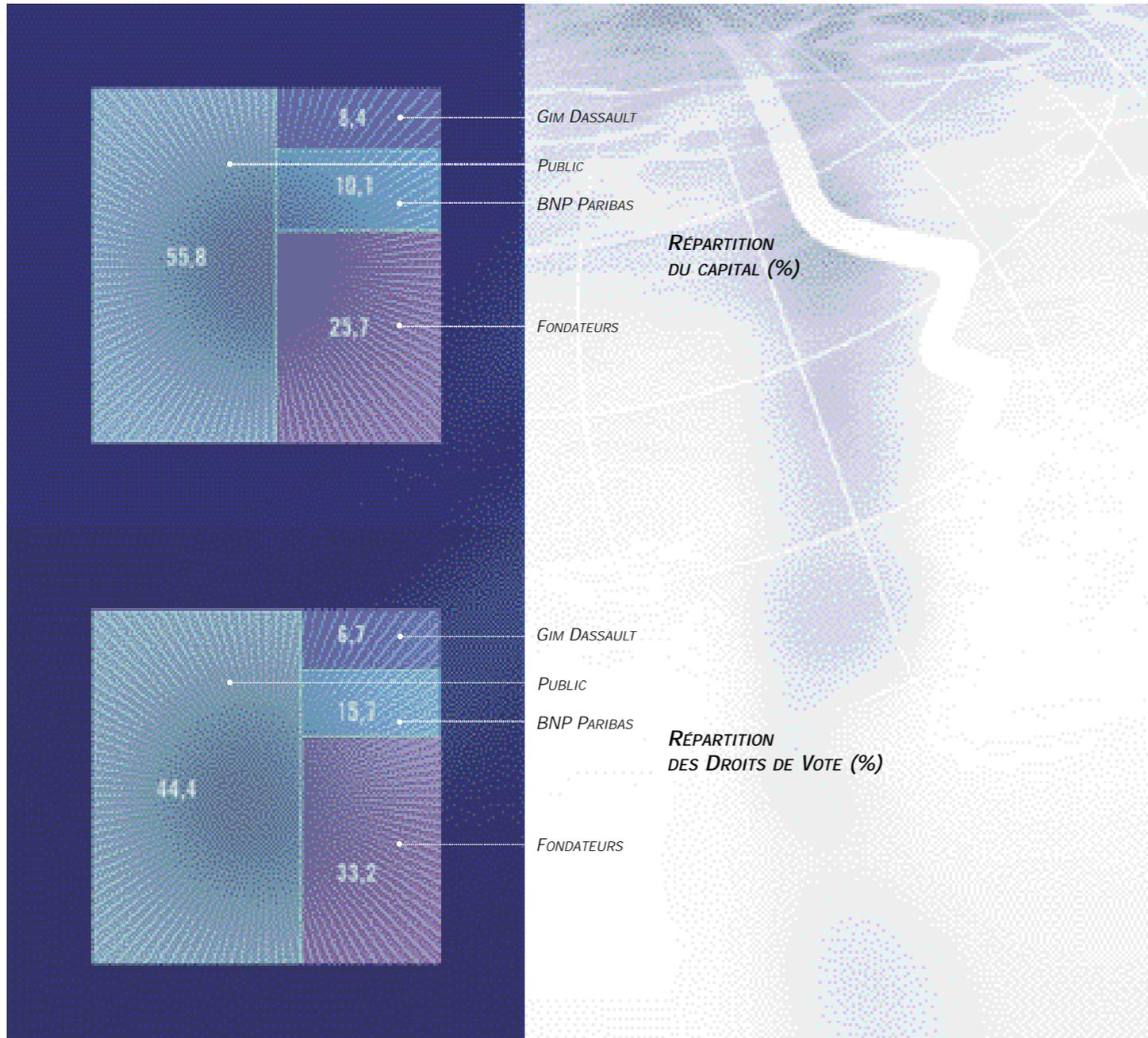
E.B.I.T.D.A. (**): E.B.I.T.A. AUGMENTÉ DES AMORTISSEMENTS D'EXPLOITATION.



(EN MILLIONS D'EUROS)	2001	%	2000	%	1999
		01/00		00/99	
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ	801,5	+30	618,0	+31	470,6
◇ France	263,0	+18	223,0	+22	182,9
Contribution (en %)	32,8%		36,1%		38,9%
◇ International	538,5	+36	395,0	+37	287,7
Contribution (en %)	67,2%		63,9%		61,1%
E.B.I.T.A.	66,2	+30	50,8	+31	38,9
Taux d'E.B.I.T.A. (en %)	8,3%		8,2%		8,3%
(+) Dotations aux amortissements	+26,5	+51	+17,5	+46	+12,0
E.B.I.T.D.A.	92,7	+36	68,3	+34	50,9
Taux d'E.B.I.T.D.A. (en %)	11,6%		11,1%		10,8%
R SULTAT COURANT AVANT IMP TS	65,8	+26	52,3	+39	+37,7
R SULTAT GLOBAL APR S IMP TS:					
◇ Avant éléments non récurrents et survaleurs	38,4	+21	31,8	+51	21,0
◇ Éléments non récurrents	-0,3	-120	+1,5	+101	+0,7
◇ Survaleurs	-10,7	+73	-6,2	+44	-4,3
◇ Après éléments non récurrents et survaleurs	27,4	+1	27,1	+55	17,5
RÉSULTAT PART DU GROUPE NET APRÈS IMPÔTS					
◇ Avant éléments non récurrents et survaleurs	30,5	+29	23,7	+54	15,4
◇ Éléments non récurrents	+0,1	-93	+1,5	+101	+0,7
◇ Survaleurs	-10,4	+76	-5,9	+51	-3,9
◇ Après éléments non récurrents et survaleurs	20,2	+5	19,3	+59	12,2
INVESTISSEMENTS	72,8	-38	117,1	+96	59,7
◇ Corporels et incorporels	31,3	-32	45,8	+119	20,9
◇ Titres de participation	41,5	-42	71,3	+84	38,8
ÉLÉMENTS FINANCIERS					
◇ Dividende par action ^(*) (en €)	0,18	+20	0,15	+16	0,13
◇ Marge brute d'autofinancement	61,9	+32	48,0	+50	32,1
◇ Capitaux propres consolidés :					
- Part du groupe	296,6	+6	279,5	+178	100,5
- Intérêts minoritaires	29,5	+11	26,6	+13	23,4
◇ Trésorerie nette	95,8	-29	134,8	+284	35,1
◇ Trésorerie nette d'endettement	37,6	-17%	45,6	▲	-20,6
EFFECTIF MOYEN	19879	+53	13005	+43	9066

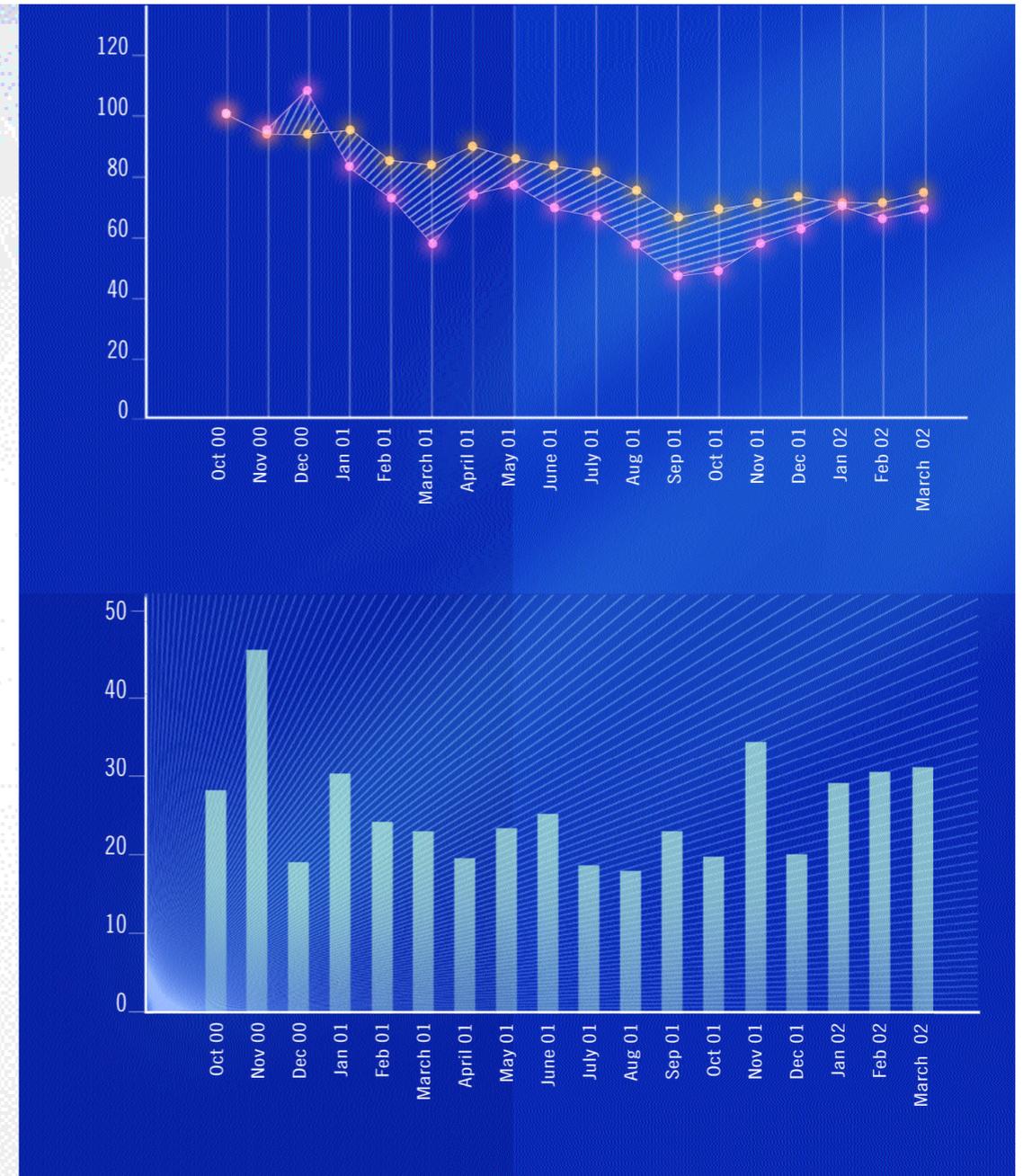
(*) Réajusté de la division par huit du nominal

RÉPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE AU 26 MARS 2002



PARCOURS BOURSIER DU TITRE D'OCTOBRE 2000 À MARS 2002 (INDICE 100, OCTOBRE 2000)

COURS DE CLÔTURE DE SR.TELEPERFORMANCE (INDICE SBF 120)



CAPITAUX ÉCHANGÉS PAR MOIS (EN MILLIONS D'EUROS)

SOURCE : EURONEXT PARIS

SR.TELEPERFORMANCE en action

Structures et informations clés

Rapport financier



1 / Rapport d'activité	p 30
2 / Comptes consolidés	p 32
3 / Comptes sociaux	p 46
4 / Rapports et résolutions	p 60
5 / Informations juridiques et administratives	p 67

RAPPORT D'ACTIVITÉ

L'évolution des performances du groupe sur les trois derniers exercices se résume comme suit :

TOTAL GROUPE	2001	%	2000	%	1999
EN MILLIONS D'€					
		01/00		00/99	
Chiffre d'affaires consolidé	801,5	+30 %	618,0	+31 %	470,6
dont international	538,5	+36 %	395,0	+37 %	287,7
E.B.I.T.D.A.	92,7	+36 %	68,3	+34 %	50,9
(-) Dotation aux amortissements	26,5		17,5		12,0
E.B.I.T.A.	66,2	+30 %	50,8	+31 %	38,9
Résultat courant avant impôt	65,8	+26 %	52,3	+39 %	37,7
Sociétés mises en équivalence (*)	-1,7		-0,4		-0,7
Résultat net global (*)	38,4	+21%	31,8	+51%	21,0
Résultat net, part du groupe (*)	30,5	+29%	23,7	+54%	15,4

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

Les commentaires détaillés par activité, ainsi que les perspectives pour l'année 2002 sont exposés ci-après.

1. Division Centres de Contacts

La division Centres de Contacts a enregistré une progression globale de son chiffre d'affaires de +42 %. La part internationale du chiffre d'affaires a progressé quant à elle de 47 %. Nous réalisons désormais près de 74 % de notre activité à l'international, contre 71 % en 2000.

La répartition du chiffre d'affaires est la suivante :

Europe :	51 % (dont 26 % réalisés en France)
Amérique du Nord :	44 %
Autres :	5 %

À données comparables, le chiffre d'affaires a progressé de 15 %.

CENTRES DE CONTACTS	2001	%	2000	%	1999
EN MILLIONS D'€					
		01/00		00/99	
Chiffre d'affaires consolidé	627,5	+42 %	442,1	+42 %	312,0
dont international	461,1	+47 %	313,2	+47 %	213,2
E.B.I.T.D.A.	73,7	+48 %	49,8	+36 %	36,6
(-) Dotation aux amortissements	23,7		15,0		9,6
E.B.I.T.A.	50,0	+44 %	34,8	+29 %	27,0
Résultat courant avant impôt	49,2	+35 %	36,5	+41 %	25,9
Sociétés mises en équivalence	-		-		-
Résultat net global (*)	30,4	+27%	24,0	+57%	15,3
Résultat net, part du groupe (*)	26,6	+36%	19,5	+63%	12,0

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

L'E.B.I.T.D.A. s'élève à 73,7 Millions d'€, en augmentation de +48 %. L'E.B.I.T.A. ressort à 50 Millions d'€ en progression de +44%. Le taux de marge opérationnelle ressort à 8 % contre 7,9 % en 2000.

Deux éléments ont pesé de façon significative cette année sur la rentabilité de cette division.

- 1/ Les pertes d'exploitation dégageées par les deux start up créées courant 2000 au Japon et à Hong Kong. En raison du contexte économique et des conditions particulièrement difficiles pour pénétrer ce marché, il a été décidé d'arrêter progressivement l'exploitation de ces deux centres de contacts, ce qui a été réalisé fin juin au Japon et en fin d'année à Hong Kong.
- 2/ Les événements du 11 septembre qui ont entraîné l'arrêt prolongé à la demande de certains de nos clients d'une partie de nos centres d'appels situés aux U.S.A.

2. Division Marketing Services

Le chiffre d'affaires de ce secteur s'établit en 2001 à 145,7 Millions d'€, contre 147,4 Millions d'€ en 2000, en légère décroissance de 1 %. À périmètre comparable et taux constant, le chiffre d'affaires de cette division est en baisse de 1 %.

La variation de périmètre provient :
- d'acquisitions réalisées fin 2000 et début 2001 dans le réseau NEWTON 21 Europe,

- de la cession à la fin du 1^{er} semestre de la société d'événements Charlestown.

La part du chiffre d'affaires réalisé hors de France s'élève à 52 % contre 54 % en 2000.

Malgré un contexte économique difficile sur le deuxième semestre, cette division a réussi à maintenir sa marge opérationnelle, le taux d'E.B.I.T.A. ressortant à 8,7 %, contre 8,8 % en 2000.

MARKETING SERVICES	2001	%	2000	%	1999
EN MILLIONS D'€					
		01/00		00/99	
Chiffre d'affaires consolidé	145,7	-1 %	147,4	+11 %	132,6
dont international	76,0	-5 %	80,2	+12 %	71,3
E.B.I.T.D.A.	15,2	-	15,2	+22 %	12,5
(-) Dotation aux amortissements	2,5		2,2		2,0
E.B.I.T.A.	12,7	-2 %	13,0	+24 %	10,5
Résultat courant avant impôt	13,1	+3 %	12,7	+22 %	10,4
Sociétés mises en équivalence	-	-	-0,2	-	-
Résultat net global (*)	7,4	+17%	6,3	+19%	5,3
Résultat net, part du groupe (*)	4,1	+21%	3,4	+6%	3,2

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

3. Division Communication Santé

Le chiffre d'affaires a diminué de 1 % par rapport à 2000. Aucune variation de périmètre n'est intervenue au cours de l'exercice. Ce léger recul du chiffre d'affaires, lié au contexte difficile propre au

marché publicitaire, n'a pas altéré la rentabilité de cette division, l'E.B.I.T.A. ayant progressé par rapport à 2000 de +17 %. Le taux de marge opérationnelle est ainsi passé à 12,4 % contre 10,5 % en 2000.

COMMUNICATION SANTÉ	2001	%	2000	%	1999
EN MILLIONS D'€					
		01/00		00/99	
Chiffre d'affaires consolidé	28,3	-1 %	28,5	+10 %	26,0
dont international	1,4	-13 %	1,6	-50 %	3,2
E.B.I.T.D.A.	3,8	+15 %	3,3	+83 %	1,8
(-) Dotation aux amortissements	0,3		0,3		0,4
E.B.I.T.A.	3,5	+17 %	3,0	+114 %	1,4
Résultat courant avant impôt	3,5	+13 %	3,1	+121 %	1,4
Sociétés mises en équivalence	-		-		-
Résultat net global (*)	2,3	+35%	1,7	+55%	1,1
Résultat net, part du groupe (*)	1,5	+50%	1,0	+11%	0,9

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

4. Radio BFM

Le groupe BFM a été consolidé par mise en équivalence sur la totalité de l'exercice. Notre quote-part de perte d'exploitation enregistrée cette année sur la Radio BFM s'élève à 1,7 Million d'€.

Notre participation indirecte dans ce groupe a été ramenée à la fin de cet exercice, à la suite d'augmentations de capital non suivies par le groupe, à moins de 15 %.

Perspectives & Faits marquants

Le chiffre d'affaires consolidé du premier trimestre 2002 s'est élevé à 204,5 Millions d'€, en augmentation de 22 % par rapport au premier trimestre 2001, dont 12 % à périmètre comparable.

SR.Teleperformance s'est fixé comme objectif pour l'exercice 2002 de réaliser un chiffre d'affaires consolidé et un résultat net part du groupe avant amortissement des écarts d'acquisitions et éléments non récurrents en progression de l'ordre de 15 % à 20 %.

BILAN

ACTIF AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'EUROS)	NOTE À L'ANNEXE	2001	2000	1999
CAPITAL SOUSCRIT NON APPELÉ		384	155	185
Immobilisations incorporelles nettes	III,1	6 156	12 495	3 599
Écarts d'acquisition nets	III,2	109 794	84 971	41 176
Immobilisations corporelles nettes	III,3	80 211	70 380	39 273
Immobilisations financières nettes				
<i>Titres mis en équivalence</i>		146	1 054	874
<i>Titres de participation</i>		4 260	4 260	4 100
<i>Créances rattachées à des participations</i>		32	13	117
<i>Autres</i>		5 690	6 610	3 885
Total immobilisations financières nettes	III,4	10 128	11 937	8 976
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ		206 289	179 783	93 024
Stocks et en-cours		3 926	3 946	2 378
Avances et acomptes versés sur commandes		919	968	508
Clients et comptes rattachés		232 787	210 454	157 913
Autres créances		33 477	25 711	20 913
Valeurs mobilières de placement		52 601	125 543	32 662
Disponibilités		60 916	30 629	31 880
Charges constatées d'avance		8 349	8 282	6 340
TOTAL ACTIF CIRCULANT	III,5	392 975	405 533	252 594
CHARGES À RÉPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES		994	574	234
IMPÔTS DIFFÉRÉS ACTIF	III,10	5 978	2 704	1 917
ÉCARTS DE CONVERSION ACTIF		449	674	183
TOTAL ACTIF		607 069	589 423	348 137

PASSIF AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'EUROS)	NOTE À L'ANNEXE	2001	2000	1999
Capital		84 097	83 748	70 679
Primes d'émission et de fusion		166 303	165 655	148 660
Réserves consolidées		25 917	10 890	28 311
Résultat	IV,1	20 233	19 253	12 162
TOTAL CAPITAUX PROPRES	III,6	296 550	279 546	100 532
INTÉRÊTS MINORITAIRES		29 556	26 603	23 455
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	III,7	5 499	6 303	4 737
IMPÔTS DIFFÉRÉS PASSIF	III,9	2 709	1 254	1 993
DETTES				
Dettes financières	III,8	75 894	110 574	85 115
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		2 997	1 656	756
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	III,9	59 680	60 770	45 667
Autres dettes	III,9	110 013	88 311	79 483
Produits constatés d'avance		23 617	11 926	5 905
TOTAL DETTES		272 201	273 237	216 926
ÉCARTS DE CONVERSION PASSIF		554	2 480	494
TOTAL PASSIF		607 069	589 423	348 137

COMPTE DE RÉSULTAT

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	NOTE À L'ANNEXE	2001	2000	1999
Produits d'exploitation		826830	640508	487352
Chiffre d'affaires	IV,1	801457	617958	470581
Production stockée		54	89	166
Production immobilisée		1847	3290	309
Reprises sur amortissements, provisions et transferts de charges		3665	2862	3501
Autres produits		19807	16309	12795
Charges d'exploitation		760585	589691	448479
Achats de marchandises et matières premières		1200	1555	4369
Variation de stock		124	-1309	-235
Autres charges externes		274880	236843	176930
Impôts et taxes		7964	8836	7084
Charges de personnel (1)	IV,2	441788	319739	244630
Dotations aux amortissements et provisions	IV,3	33812	23240	14216
Autres charges		817	787	1485
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	IV,1	66245	50817	38873
Quote-part de résultat des opérations faites en commun				-21
Produits financiers	IV,4	8861	7570	2822
Charges financières	IV,4	9271	6133	4012
RÉSULTAT FINANCIER	IV,4	-410	1437	-1190
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	IV,1	65835	52254	37662
Montant net :				
- des plus-values sur cessions d'actif	IV,7	2111	138	1132
- des autres produits et charges exceptionnels	IV,7	-7548	1037	-852
Impôts sur les bénéfices	IV,5	-22022	-19636	-15445
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES		38376	33793	22497
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS MISES EN ÉQUIVALENCE	IV,6	-325	-436	-721
RÉSULTAT NET AVANT ÉCARTS D'ACQUISITION		38051	33357	21776
AMORTISSEMENTS DES ÉCARTS D'ACQUISITION (NET)		-10682	-6220	-4304
RÉSULTAT NET TOTAL		27369	27137	17472
DONT :				
- Part du Groupe				
Avant écarts d'acquisition		30592	25231	16135
- par action (en €)		0,91	0,77	0,57
- dilué par action (en €)		0,85	0,71	0,50
Après écarts d'acquisition	IV,1	20233	19253	12162
- par action (en €)		0,60	0,59	0,43
- dilué par action (en €)		0,56	0,54	0,38
- Part des minoritaires				
Avant écarts d'acquisition		7459	8126	5641
Après écarts d'acquisition		7136	7884	5310
(1) y compris participation des salariés		1064	883	823

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	2001	2000	1999
I - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ			
Résultat net-part du groupe	20233	19253	12162
Résultat net-part des intérêts minoritaires	7136	7884	5310
Part dans les résultats des sociétés mises en équivalence	325	445	851
Dividendes reçus des sociétés mises en équivalence	100		
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	37164	23723	16202
Variation des autres provisions	-684	-1299	366
Variation des impôts différés	-710	-1931	-1656
Subventions d'investissement	-18	-15	
Plus ou moins-values de cessions, nettes d'impôt	-1619	-44	-1127
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	61927	48016	32108
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité	+12027	-22378	-13453
Flux net de trésorerie généré par l'activité	+73954	+25638	+18655
II - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	-33408	-46283	-20899
Titres de participation*	-47379	-75824	-38836
Autres immobilisations financières	-4151	-3631	-659
Charges à répartir	-1004	-508	-180
Variation des créances sur cessions d'immobilisations	-	+60	+2
Variation des dettes sur immobilisations	-1398	+728	+174
Cessions et réductions d'immobilisations, nettes d'impôt			
Incorporelles et corporelles	+2080	+655	+860
Titres de participation	+5898	+4519	+6307
Autres immobilisations financières	+5476	+835	+587
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-73886	-119449	-52644
III - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT			
Augmentations de capital en numéraire	+2985	+166411	+6806
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-5025	-4063	-2436
Dividendes versés aux minoritaires des sociétés intégrées	-5526	-4794	-3638
Écarts de conversion actif/passif	-1987	-1494	272
Remboursement des dettes financières	-85723	-21514	-9316
Augmentation des dettes financières	+53233	+57478	+27184
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-42043	+192024	+18872
Variation de la trésorerie	-41975	98213	-15117
Trésorerie d'ouverture	134817	35084	44262
Trésorerie de clôture	95815	134817	35084
Incidence des variations de cours de devise	-237	+159	+1078
Incidence des variations de périmètre	+3210	+1361	+4861
(*) Le montant des investissements réalisés en 2001 se répartit comme suit (en milliers d'€)			
Centres de Contacts: 45232			
Marketing Services et Santé: 2147			

I.3 - Évolution du périmètre de consolidation

Le périmètre de consolidation a évolué comme suit :

I.3.1 - Prises de participation nouvelles ou créations

A : ACQUISITION C : CRÉATION	DATE D'EFFET	CONTRÔLE VARIATION
CENTRES DE CONTACTS		
Europe		
Ibermarketing (Portugal)	A 01/01/01	51 %
Groupe Perfect Call (Hollande)	A 01/01/01	76 %
Zectel (Espagne)	C 01/07/01	59 %
Amérique du Nord		
Market USA (U.S.A.)	A 01/07/01	100 %
MARUSA MARKETING (Canada)	A 01/07/01	100 %
MARKETING SERVICES		
Stimulation des forces de vente		
Ambrosini (Italie), filiale de Promoplan	A 01/01/01	51 %
Promotion des ventes		
France		
Groupe Présence Plus	A 01/01/01	66 %
Réseau NEWTON 21 Europe		
Belgique		
Dassel	A 31/12/01	100 %

I.3.2 - Augmentations du pourcentage de participation

CENTRES DE CONTACTS		
Teleperformance Azur	01/01/01	+ 10 %
B.I.T.E (Suède)	01/01/01	+ 10 %
Teleperformance Denmark	01/07/01	+ 19 %
Teleperformance Finland	01/01/01	+ 20 %
TP Australie	31/12/01	+ 50 %
MARKETING SERVICES		
Peyrat	01/01/01	+ 39 %
SANTÉ		
Medistat	01/01/01	+ 25 %
Euclide	01/01/01	+ 5 %
FR1 Communication	31/12/01	+ 17 %

I.3.3 - Cessions partielles de participation

CENTRES DE CONTACTS		
Iberphone	01/07/01	-13 %
MARKETING SERVICES		
Réseau NEWTON 21		
Smile	01/01/01	-41 %
Promovider	01/01/01	-28 %

Ces sociétés ont été déconsolidées au 1/1/2001

I.3.4 - Cessions globales de participation

MARKETING SERVICES		
Groupe Charlestown	30/06/01	-60 %
Passion Company Sud-Ouest	01/10/01	-61 %
IPSA	01/01/01	-100 %
CENTRES DE CONTACTS		
KK TP Japan	01/07/01	-100 %
Net Valorem	01/01/01	-100 %

I.3.5 - Augmentation de capital ayant un effet de dilution

MARKETING SERVICES		
Réseau NEWTON 21		
La participation du groupe dans le capital de la filiale NEWTON 21 Europe a été ramenée de 98 % à 79 % à la suite d'une augmentation de capital partiellement suivie par SR.MS.		
Radio BFM		
La participation de la société Elypub dans le capital de la société FCC a été ramenée de 46,30 % à 38,49 % à la suite d'une augmentation de capital non suivie par le groupe.		

II - PRINCIPES COMPTABLES, MÉTHODES D'ÉVALUATION ET MODALITÉS DE CONSOLIDATION, COMPARABILITÉ DES COMPTES (m€ : milliers d'€)

II.1 - Référentiel comptable et méthodes de consolidation

Les comptes consolidés sont établis en conformité avec les principes français et les dispositions du règlement n°99-02 du Comité de Réglementation Comptable relatif aux comptes consolidés homologués le 22 juin 1999 (première application pour les comptes consolidés de l'exercice 2000).

Les comptes consolidés sont établis à partir des comptes sociaux au 31 décembre 2001.

a) Méthode de consolidation

Les sociétés dans lesquelles SR.Teleperformance exerce directement ou indirectement un contrôle exclusif sont consolidées par intégration globale.

Les sociétés dans lesquelles SR.Teleperformance exerce une influence notable sont consolidées par mise en équivalence.

b) Méthode d'acquisition

L'écart d'acquisition correspond à la différence entre le coût d'acquisition des titres comprenant le prix d'acquisition majoré des frais d'acquisition nets d'impôt et la quote-part dans l'évaluation totale des actifs et passifs identifiables à la date d'acquisition. L'évaluation des actifs et passifs identifiables retenue pour la détermination de cet écart est effectuée sur la base d'une situation comptable proche de la date de prise de participation.

Le plan d'amortissement des écarts d'acquisition est le suivant :

CENTRES DE CONTACTS :		
- sociétés entrées dans le périmètre à compter du 1/1/1997	20 ans	
- sociétés acquises avant le 1 ^{er} janvier 1997	5 ans	
MARKETING SERVICES & SANTÉ ET AUTRES ACTIVITÉS	5 ans	

L'écart d'acquisition constaté fait l'objet d'un amortissement exceptionnel lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur inscrite au bilan. Les critères retenus pour cette évaluation sont notamment l'activité, la rentabilité passée ou prévisible ainsi que les facteurs économiques, financiers ou sectoriels.

c) Méthode de conversion

La méthode de conversion utilisée pour les comptes des filiales étrangères est la méthode du taux de clôture pour le bilan et du taux moyen pour le compte de résultat. Les écarts résultant de ces conversions sont enregistrés dans les capitaux propres. En ce qui concerne notre filiale argentine Full Sale Teleperformance, il a été tenu compte en 2001 des dispositions du communiqué du CNC sur les conséquences comptables de la dévaluation du Peso argentin. Un écart de conversion de 751 m€ a été enregistré en réserve de conversion.

II.2 - Méthodes et règles d'évaluation

a) Immobilisations corporelles et incorporelles

Les fonds de commerce sont amortis selon le même plan que les écarts d'acquisition. Les immobilisations corporelles sont valorisées à leur coût d'acquisition dans les sociétés intégrées. Les amortissements pratiqués correspondent à des amortissements économiques calculés selon le mode linéaire ou dégressif en fonction de la nature des immobilisations concernées.

Immobilisations incorporelles	1 an à 5 ans linéaire
Constructions	20 ans linéaire
Agencements et installations	5 à 10 ans linéaire
Autres immobilisations corporelles	3 à 10 ans linéaire

b) Titres de participation

Les titres de participation non consolidés figurent au bilan pour leur prix d'acquisition et sont dépréciés par voie de provision lorsque leur valeur d'inventaire est inférieure à leur coût d'acquisition. La valeur d'inventaire est déterminée en fonction d'une évaluation patrimoniale (actif net comptable corrigé) et d'une évaluation fondée sur la rentabilité (capacité bénéficiaire passée et perspectives d'avenir). Il est tenu compte des critères de valorisation d'origine et actuels et le cas échéant des perspectives de réalisation.

c) Créances et comptes rattachés

Les créances sont valorisées à leur valeur nominale et sont dépréciées par voie de provision pour tenir compte des difficultés de recouvrement auxquelles elles sont susceptibles de donner lieu.

d) Créances et dettes en monnaies étrangères

Les gains ou pertes de change latents relatifs à la conversion au cours de clôture des créances et dettes en monnaies étrangères sont enregistrés au bilan par les comptes d'écarts de conversion actif et passif. Les écarts de conversion actif correspondant à des éléments non couverts font l'objet d'une provision pour risque de change.

e) Contrat de location financement

Du fait de leur caractère non significatif, les contrats de leasing ne font l'objet d'aucun retraitement lorsqu'ils ne sont pas déjà retraités dans les comptes sociaux des sociétés consolidées.

f) Engagements de retraite

Les indemnités de départ à la retraite évaluées selon la méthode rétrospective font l'objet d'une provision inscrite au passif du bilan.

Un crédit d'impôt (impôt différé actif) est constaté le cas échéant.

g) Impôt différé

Les effets de la fiscalité différée qui résultent des décalages temporaires existant entre la constatation comptable d'une charge ou d'un produit et son appréhension dans le résultat fiscal sont enregistrés selon la méthode du report variable en fonction des derniers taux d'imposition connus.

Les crédits d'impôt potentiels résultant des reports déficitaires et d'amortissements réputés différés sont enregistrés lorsqu'ils concernent des sociétés dont les perspectives de résultat à court terme permettent d'envisager l'utilisation de ces reports avec suffisamment de certitude.

h) Prise en compte des produits

Les opérations partiellement achevées à la clôture de l'exercice sont comptabilisées selon la méthode de l'avancement.

i) Résultat courant, résultat exceptionnel

Les éléments exceptionnels du résultat sont constitués de charges ou de produits significatifs dont la nature sort du cadre normal des activités de l'entreprise, et comprennent également les plus-values ou moins-values de cession d'éléments d'actif.

Les dotations et reprises de provision pour dépréciation des titres figurent au niveau du résultat financier à l'exception des reprises de provisions faisant suite à des cessions de titres totales ou partielles qui sont reclassées en résultat exceptionnel.

j) Résultat par action

Le résultat net par action est calculé sur la base du nombre moyen d'actions émises composant le capital au cours de l'année.

Le résultat dilué par action tient compte de l'effet de dilution des actions à émettre dans le cadre des options de souscription et des obligations convertibles.

k) Gestion du risque de change et de taux

À l'exception d'un SWAP de taux d'intérêts portant sur un emprunt d'un montant de 75 Millions de francs (11,4 Millions d'€) souscrit en 1999, le groupe n'utilise pas d'instruments financiers.

Afin de limiter son exposition au risque de change, le Groupe effectue des emprunts ou avances en devises, destinés à couvrir des prêts effectués à des filiales, libellés dans la même devise et de même échéance.

Conformément aux règles applicables aux opérations de couverture, les gains et pertes de change sont pris en compte à la date du déboucement des opérations symétriques. En cas de disparition de l'élément couvert, la couverture est dénouée et les pertes et gains sont immédiatement reconnus en résultat.

l) Emprunts obligataires

La société mère a émis le 24 juin 1997 un emprunt obligataire convertible à tout moment en actions, d'un montant de 2 000 002 50 FRF (30 489 842 €), à échéance du 1^{er} janvier 2003.

Cet emprunt est composé de 533 334 obligations d'un nominal de 375 FRF (57,17 €), auquel est attachée une prime de remboursement de 41,25 FRF (6,29 €).

Les opérations de conversion intervenues au cours de l'exercice ont porté sur 17 421 obligations.

Le nombre d'obligations non converties à la date de clôture de l'exercice est de 42 619 titres.

Le coupon annuel de 2,5 % soit 9,38FRF (1,43 €) par obligation est payable le 1er janvier de chaque exercice.

En raison de l'évolution du cours de l'action, la méthode retenue consiste à inscrire le montant de l'emprunt à sa valeur nominale. Le cours de l'action étant à ce jour supérieur à la valeur de remboursement de l'obligation, aucune provision pour risque n'a été constatée. La prime de remboursement s'élève à 268 011 € au 31 décembre 2001.

II.3 - Méthodes préférentielles

Les méthodes préférentielles suivantes ne sont pas appliquées :

- le retraitement du crédit-bail n'est pas effectué par les sociétés qui ne le retraitent pas dans leurs comptes sociaux du fait du caractère non significatif des montants concernés.

- Les écarts de conversion des actifs et passifs monétaires libellés en devises n'ont pas été enregistrés en résultat au cours de la période mais ont été conservés à l'actif et au passif du bilan.

	1999	2000	2001
Écarts de conversion Actif	183	674	449
Écarts de conversion Passif	494	2480	554

Si la méthode préférentielle avait été appliquée, l'impact sur le résultat consolidé avant impôt aurait été le suivant (en milliers d'€) :

exercice 1999 :	+ 397
exercice 2000 :	+1986
exercice 2001 :	-1 926

- Les frais d'émission de l'emprunt obligataire ont été enregistrés directement en charge exceptionnelle en 1997 pour 0,6 Million d'€. Si ces frais avaient été étalés sur la durée de l'emprunt, la charge enregistrée au titre de l'exercice 2001 aurait été de 0,1 Million d'€.

II.4 - Comparabilité des comptes

Suite à l'application des dispositions du règlement 99-02 à compter de l'exercice 2000, le montant des frais d'acquisition de titres net d'impôt incorporé dans le coût d'acquisition des titres s'élève à 543 m€ au titre de l'exercice 2001 et à 792 m€ au titre de l'exercice 2000.

Le coût des titres acquis au cours de l'exercice 2001 s'élève à 47,4 Millions d'€. Le montant des écarts d'acquisition constaté ressort pour l'exercice 2001 à 28,6 Millions d'€.

Les impacts des acquisitions de l'exercice sur le bilan et le compte de résultat sont présentés dans la note IX.

III - NOTES SUR LE BILAN (exprimées en milliers d'euros : m€)

III.1 - Immobilisations incorporelles

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2001			
	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
<i>Concessions,</i>			
<i>brevets, licences</i>	2085	1698	387
<i>Fonds Commerciaux</i>	1583	1496	87
<i>Autres (*)</i>	13057	7375	5682
TOTAL	16725	10569	6156

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/01
Valeur Brute					
<i>Concessions,</i>					
<i>brevets, licences</i>	1899	331	28	-117	2085
<i>Fonds Commerciaux</i>	2065	42	685	161	1583
<i>Autres (*)</i>	17182	3178	8164(**)	861	13057
TOTAL	21146	3551	8877	905	16725

Amortissements					
	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/01
<i>Concessions,</i>					
<i>brevets, licences</i>	1465	399	30	-136	1698
<i>Fonds Commerciaux</i>	1969	658	100	-1031	1496
<i>Autres (*)</i>	5217	2838	1	-679	7375
TOTAL	8651	3895	131	-1846	10569

(CS&VM: Changements de structure et variations monétaires)

(*) essentiellement constitués de logiciels

(**) dont élément incorporel d'une filiale acquise en 2000 reclassé en écart d'acquisition pour 8092 m€.

REPARTITION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ					
La valeur brute des immobilisations incorporelles se répartit par secteur d'activité comme suit :					
SECTEURS D'ACTIVITÉ	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/01
<i>Centres de Contacts</i>	17140	2996	8159(*)	625	12602
<i>Marketing Services & Santé</i>	4006	555	718	280	4123
TOTAL	21146	3551	8877	905	16725

(CS&VM: Changements de structure et variations monétaires)

(*) dont élément incorporel d'une filiale acquise en 2000 reclassé en écart d'acquisition pour 8092 m€.

III.2 - Écarts d'acquisition

VARIATIONS DE L'EXERCICE				
	01/01/01	A&VP	SP&VM	31/12/01
Valeur Brute				
<i>Centres de Contacts</i>	91996	33112 (*)	-1181	123927
<i>Marketing Services</i>	16494	2764	-391	18867
<i>Communication Santé</i>	6797	794	-124	7467
<i>Radio BFM</i>	2538	-	-	2538
TOTAL GÉNÉRAL	117825	36670	-1696	152799

(A&VP: Acquisitions & Variations de périmètre - SP&VM: Sorties de périmètre et variations monétaires)

(*) Ce montant se répartit comme suit :

- Amérique du Nord : 29,1 Millions d'€, dont 20,8 Millions d'€ d'acquisitions (Market USA et Marusa Marketing), 8,1 Millions d'€ de reclassement d'éléments incorporels en écart d'acquisition (Marcom), et 0,2 Million d'€ de complément de prix (BRI)
- Europe: 3,0 Millions d'€, représenté pour l'essentiel par l'acquisition du groupe Perfect Call (Pays-Bas)
- Autres: 1,0 Million d'€

VARIATIONS DE L'EXERCICE				
	01/01/01	DOTATIONS	SP&VM	31/12/01
Amortissements et Provisions				
<i>Centres de Contacts</i>	12917	8374	-150	21141
<i>Marketing Services</i>	11134	1998	-257	12875
<i>Communication Santé</i>	6265	310	-124	6451
<i>Radio BFM</i>	2538	-	-	2538
TOTAL GÉNÉRAL	32854	10682	-531	43005

(SP&VM: Sorties de périmètre et variations monétaires)

Les écarts d'acquisition tiennent compte des réajustements de prix convenus lors de l'acquisition des actions des sociétés concernées.

Ces réajustements de prix, qui s'élèvent pour l'exercice 2001 à 1,2 Million d'€, sont amortis rétroactivement depuis la date de prise de contrôle correspondante.

Il a été procédé à un amortissement exceptionnel des écarts d'acquisition au cours de l'exercice 2001 pour un montant de 1,7 Million d'€.

III.3 - Immobilisations corporelles

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2001			
	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
<i>Terrains</i>	2136	-	2136
<i>Constructions</i>	14979	4574	10405
<i>Installations techniques</i>	57966	31584	26382
<i>Autres</i>	91764	51121	40643
<i>Immobilisations en cours</i>	527	-	527
<i>Avances et acomptes</i>	118	-	118
TOTAL	167490	87279	80211

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/01
Valeur Brute					
<i>Terrains</i>	2122	14	-	-	2136
<i>Constructions</i>	14180	895	275	179	14979
<i>Installations techniques</i>	47095	12126	3940	2685	57966
<i>Autres</i>	60636	16347	2590	17371	91764
<i>Immobilisations en cours</i>	177	523	-	-173	527
<i>Avances et acomptes</i>	144	55	-	-81	118
TOTAL	124354	29960	6805	19981	167490

Amortissements					
	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/01
<i>Constructions</i>	3926	834	261	75	4574
<i>Installations techniques</i>	23292	9491	2421	1222	31584
<i>Autres</i>	26756	12581	1677	13461	51121
TOTAL	53974	22906	4359	14758	87279

(CS&VM: Changements de structure et variations monétaires)

REPARTITION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ					
La valeur brute des immobilisations corporelles se répartit par secteur d'activités comme suit :					
SECTEURS D'ACTIVITÉ	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/01
<i>Centres de Contacts</i>	107 777	27 642	6 068	19918	149269
<i>Marketing Services & Santé</i>	16577	2 318	737	63	18221
TOTAL	124354	29960	6805	19981	167490

III.4 - Immobilisations financières

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2001			
	MONTANT BRUT	PROVISION	MONTANT NET
<i>Titres mis en équivalence</i>	146	-	146
<i>Titres de participation</i>	4588	328	4260
<i>Créances rattachées</i>	32	-	32
<i>Autres</i>	5971	281	5690
TOTAL	10737	609	10128

Les titres de participation non consolidés se répartissent comme suit :

SOCIÉTÉS	VALEUR NETTE	% DE CONTRÔLE
<i>Golf PALALTO (Espagne)</i>	4049	13,79 %
<i>Autres</i>	211	-
TOTAL	4260	-

La société Golf PALALTO présente au 31 décembre 2001 des capitaux propres positifs de 9 270 m€. Le résultat de l'exercice 2001 est bénéficiaire de 728 m€.

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS	31/12/01
Valeur Brute					
<i>Titres mis en équivalence</i>	1054	-	546	-362	146
<i>Titres de participation</i>	4754	79	251	+6	4588
<i>Créances rattachées</i>	13	19	-	-	32
<i>Autres</i>	7339	1767	3085	-50	5971
TOTAL	13160	1865	3882	-406	10737

Provisions					
	01/01/01	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS	31/12/01
<i>Titres de participation</i>	494	37	203	-	328
<i>Autres</i>	729	7	455	-	281
TOTAL	1223	44	658	-	609

(CS: Changements de structure)

III.5 - Actif circulant

VENTILATION DES CRÉANCES AU 31 DÉCEMBRE 2001			
	MONTANT BRUT	PROVISION	MONTANT NET
<i>Clients et comptes rattachés</i>	254226	21439	232787
<i>Autres créances d'exploitation</i>	18697	64	18633
<i>Créances diverses</i>	15401	557	14844
TOTAL	288324	22060	266264
<i>Dont à un an au plus</i>			266264

Les valeurs mobilières de placement sont constituées, à hauteur de 41,2 Millions d'€, de Sicav de capitalisation et d'obligations, dont la valeur liquidative au 31 décembre 2001 s'élève à 41,5 Millions d'€, ainsi que de certificats de dépôt pour un montant de 11,4 Millions d'€.

III.6 - Variation des capitaux propres-part du Groupe

	CAPITAL	PRIMES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	RÉSULTAT DE L'EXERCICE	ÉCARTS DE CONVERSION	TOTAL CAPITAUX PROPRES
SITUATION AU 31/12/1999	70 679	14 860	-268	12 162	3 099	100 532
Variations de capital de l'entreprise consolidante	13069	150795	-	-	-	163864
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante	-	-	+8 099	-12162	-	-4063
Variations des écarts de conversion	-	-	-	-	-201	-201
Autres mouvements	-	-	+161	-	-	+161
Résultat de l'exercice (part du groupe)	-	-	-	+19253	-	+19253
SITUATION AU 31/12/2000	83748	165655	7 992	19253	2 898	279546
Variations de capital de l'entreprise consolidante	+349	+648	-	-	-	+997
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante	-	-	+14 228	-19253	-	-5025
Variations des écarts de conversion	-	-	-	-	+701	+701
Autres mouvements	-	-	+98	-	-	+98
Résultat de l'exercice (part du groupe)	-	-	-	20233	-	+20233
SITUATION AU 31/12/2001	84097	166303	22318	20233	3 599	296550

Le capital social au 31 décembre 2001 est composé de 33 638 784 actions au nominal de 2,50 €.

Au cours de l'exercice 2001, il a été procédé à l'émission de 139 368 actions de valeur nominale 2,50 € chacune qui ont été souscrites pour un montant de 348 m€ par les obligataires ayant demandé la conversion de leurs titres en actions au cours de l'exercice 2001.

Conformément à la possibilité offerte par la doctrine COB en vigueur en 1999, les écarts d'acquisition résultant des opérations de fusion - absorption et d'apports de titres réalisés en 1999 ont fait l'objet dans les comptes consolidés d'une imputation sur le montant de la prime.

Le montant de l'écart d'acquisition dégagé lors de ces opérations s'élevait au 31 décembre 1999 à 7855 m€.

Si le montant de l'écart d'acquisition n'avait pas été imputé sur la prime d'émission et de fusion, celui-ci aurait évolué comme suit :

Montant résiduel au 31 décembre 2000	4 713 m€
Dotation (sur la base d'une durée de 5 ans)	-1571 m€
Montant résiduel au 31 décembre 2001	3 142 m€

III.7 - Provisions pour risques et charges

La variation de ce poste s'analyse comme suit :

	01/01/01		AUGMENTATION		DIMINUTION/AUTRES		31/12/01
	A	B	A	B	A	B	
Provisions pour risques	3607	714	289	1440	566	-188	2416
Provisions pour retraites	1624	493	-	162	-	203	2158
Autres provisions pour charges	1072	707	97	351	-	-600	925
TOTAL	6303	1914	386	1953	566	-585	5499

A: Résultat Courant - B: Résultat Exceptionnel

Les provisions pour risques se répartissent comme suit (en Millions d'€):

Social	1,0
Commercial	0,3
Fiscal	0,6
Change	0,3
Autres	0,2

Les créances et les dettes en devises figurent au bilan pour leurs contre-valeurs au cours de clôture. Les différences par rapport à leurs valeurs au cours d'origine sont comptabilisées respectivement en écarts de conversion actif et passif.

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application des conventions collectives sont évalués en fonction de données statistiques et ne font pas l'objet d'une actualisation.

III.8 - Dettes financières

	TOTAL	À UN AN AU PLUS	À PLUS D'UN AN ET À 5 ANS AU PLUS	À PLUS DE 5 ANS
Emprunt obligataire convertible	2436	-	2436	-
Concours bancaires	17702	17702	-	-
Participations des salariés	185	-	185	-
Autres Emprunts et dettes financières (1)	55571	28875	26578	118
TOTAL	75894	46577	29199	118
Dont -Taux fixe:	32005			
-Taux variable:	43889			

(1) Ce poste est constitué pour l'essentiel par :

- des emprunts à taux variable libellés en € et en £ contractés en 1999 par SR, Teleperformance pour financer le développement de son réseau international
- des avances en devises en US Dollar, destinées à servir de couverture à des prêts effectués à des filiales, libellés dans la même devise et de même échéance.

III.9 - Dettes d'exploitation

Le poste Autres dettes a augmenté globalement de 25%. Cette progression provient pour l'essentiel du poste Dettes fiscales et sociales (+28%), qui englobent les rémunérations et les charges sociales y afférentes, représentant une part significative des coûts liés à l'activité de la division Centres de Contacts. Cette activité a en effet connu cette année un taux de croissance élevé (+42%), alors que celle de la division Marketing Services & Santé n'a pas progressé. On constate en contrepartie une baisse du poste Fournisseurs pour les mêmes raisons.

III.10 - Dettes fiscales latentes

VARIATIONS	01/01/01	RÉSULTAT	AUTRES	31/12/01
Impôt différé actif (1)	2704	+1474	+1800	5978
Impôt différé passif	-1254	-1455	-	-2709
Net	+1450	+19	+1800	+3269

(1) Dont Déficit fiscal reportable 606 2080

Le montant du poste Impôt différé passif provient pour l'essentiel de la neutralisation de l'économie d'impôt liée à la dépréciation des titres de participation consolidés constatée dans les comptes sociaux, et de la charge d'impôts relative aux distributions de dividendes prévues sur les résultats de l'exercice 2001.

IV - NOTES SUR LE COMPTE DE RÉSULTAT

IV.1 - Présentation analytique

	31/12/01	31/12/00	VARIATION
Chiffre d'affaires			
Centres de Contacts	627513	442128	+42 % (*)
Marketing Services & Santé	173944	175830	-1 %
TOTAL	801457	617958	+30 %
Résultat d'exploitation avant impôt			
Centres de Contacts	50056	34814	+44 %
Marketing Services & Santé	16189	16003	+1 %
TOTAL	66245	50817	+30 %
Résultat courant avant impôt			
Centres de Contacts	49235	36455	+35 %
Marketing Services & Santé	16600	15799	+5 %
TOTAL	65835	52254	+26 %
Résultat net, Part du Groupe			
Avant éléments non récurrents	30486	23679	+29 %
Éléments non récurrents	+106	+1552	
Survaleurs	-10359	-5978	
Après éléments non récurrents et survaleurs	20233	19253	+5 %

(*) Le chiffre d'affaires réalisé en 2001 provenant de la croissance externe s'élève à 113,8 Millions d'€. Il s'agit pour l'essentiel des sociétés américaines Marcom (34,6 Millions d'€), BRI (28 Millions d'€) et Market USA (44,6 Millions d'€).

La répartition du chiffre d'affaires par zone géographique est la suivante :

	2001	2000
Europe :	62 %	71 %
dont France :	33 %	36 %
Amérique du Nord :	35 %	25 %
Autres :	3 %	4 %

À périmètre comparable le chiffre d'affaires consolidé a progressé globalement de 11 % en 2001, contre 27 % en 2000.

L'impact de la variation des cours de change sur les composantes du compte de résultat s'établit comme suit :

	DONNÉES PUBLIÉES	HORS VARIATION DE CHANGE
Chiffre d'affaires	801457	789448
Résultat d'exploitation avant impôts	66245	65929
Résultat courant avant impôts	65835	65464
Résultat net part du groupe avant éléments non récurrents et survaleurs	30486	30181
Résultat net part du groupe après éléments non récurrents et survaleurs	20233	20045

IV.2 - Effectif

	31/12/01		31/12/00	
	EFFECTIF	CHARGES DE PERSONNEL	EFFECTIF	CHARGES DE PERSONNEL
Centres de Contacts	18873	397902	11910	272735
Marketing Services & Santé	1006	43886	1095	47004
TOTAL	19879	441788	13005	319739

IV.3 - Distinction entre amortissements et provisions d'exploitation

	31/12/01		31/12/00	
	DOTATIONS	REPRISES	DOTATIONS	REPRISES
Amortissement	26472	-	17495	-
Provisions sur actif circulant	5426	564	4034	533
Provisions pour retraite et charges	493	162	402	170
Provisions pour risques	1421	1791	1309	650
TOTAL	33812	2517	23240	1353

IV.4 - Résultat financier

	2001	2000
Produits financiers		
Dividendes	4	5
Intérêts	4856	5780
Reprises sur provisions	964	605
Différence positives de change	1988	443
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	1049	737
TOTAL	8861	7570
Charges financières		
Dotations aux provisions	392	872
Intérêts et charges financières	5850	4025
Différences négatives de change	3023	1236
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	6	-
TOTAL	9271	6133
TOTAL GÉNÉRAL	-410	+1437

IV.5 - Impôts sur les bénéfices

Ils s'élèvent à 22 Millions d'€ contre 19,6 Millions d'€ en 2000. Les impôts différés constatés sur les retraitements de consolidation et les déficits fiscaux représentent un produit net de 0,7 Million d'€, contre un produit net de 1,9 Million d'€ en 2000. Le rapprochement entre la charge d'impôt totale comptabilisée et la charge d'impôt théorique applicable à l'entreprise consolidante se présente comme suit (en m€) :

Résultat net total consolidé	27369	
(-) Résultat net des sociétés mises en équivalence	+325	
(+) Amortissement des écarts d'acquisition	+10682	
(=) Résultat net consolidé avant amortissement des écarts d'acquisition et mises en équivalence	38376	
(+) Charge d'impôt comptabilisée (1)	+22022	22022
(=) Résultat avant impôt (2)	60398	
Taux effectif d'impôt consolidé (1)/(2)	36,46%	
Taux courant d'impôt applicable à l'entreprise consolidante (3)	36,43 %	
Charge d'impôt théorique (2) x (3)	22003	22003
écart	19	
Dont : écart de taux d'imposition	-18	
Impôt sur différences permanentes	+451	
Impôt sur différences temporaires	-414	

IV.6 - Sociétés mises en équivalence

Le résultat net des sociétés mises en équivalence (avant amortissement des écarts d'acquisition) a évolué comme suit :

	2001	2000
Radio BFM	-295	-225
Autres	-30	-211
TOTAL	-325	-436

IV.7 - Résultat exceptionnel

Le groupe a enregistré en 2001 une charge nette exceptionnelle avant impôts de 5,4 Millions d'€ répartie comme suit :

	2001		2000	
	PRODUITS	CHARGES	NET	NET
Opérations en capital				
Sur cessions de titres (1)	6 081	3 768	2 313	254
Autres	2 371	2 573	-202	-116
TOTAL	8 452	6 341	2 111	138
Opérations de gestion				
Reprise de provisions sur titres cédés (1)	204		204	1 550
Provisions exceptionnelles (2)	629	8 040	-7 411	9
Autres	1 279	1 620	-341	-522
TOTAL	2 112	9 660	-7 548	1 037

TOTAL GÉNÉRAL	10564	16001	-5437	1 175
---------------	-------	-------	-------	-------

(1) La plus-value nette avant impôts provient pour l'essentiel de la cession globale des sociétés Charlestown (Marketing Services), et KKTP Japan (Centres de Contacts), et d'une diminution de la participation du groupe de 13% dans la société espagnole Iberphone (Centres de Contacts), et de 19% dans la société Newton 21 Europe (Marketing Services).

(2) Une provision exceptionnelle de 7,6 Millions d'€ a été constatée dans les comptes de la filiale américaine TP USA, portant à 100% la provision d'une créance qu'elle détient sur un client en cours de dissolution amiable.

V - NOTE CONCERNANT LES DIRIGEANTS

Le montant des rémunérations de toute nature versées par l'ensemble des sociétés consolidées pour l'exercice 2001 :

- aux membres du Directoire s'élève à 1467 milliers d'€ contre 2346 milliers d'€ en 2000.

VIII - STOCK OPTIONS ACCORDÉS AUX SALARIÉS

Les caractéristiques des plans de stock-options accordés par SR.Teleperformance sont détaillées ci-dessous :

	PLAN N°1	PLAN N°2	PLAN N°3(*)	PLAN N°4	PLAN N°5
Date de l'Assemblée ayant autorisé les Plans	23.06.97	30.06.99	14.06.00	25.06.01	25.06.01
Nombre d'options autorisées par l'Assemblée	720000	640064	660200	595750	239000
Point de départ d'exercice des options	21.08.02	22.07.02	14.07.05	26.06.05	26.06.05
Date d'expiration	20.08.03	21.07.03	13.07.06	25.06.06	25.06.06
Prix d'exercice des options	7,05€	3,87€	41,20€	29,37€	29,37€
Date du Conseil d'Administration ou du Directoire ayant attribué les plans	20.08.97	30.06.99	13.07.00	25.06.01	25.06.01
Nombre d'options octroyées depuis l'ouverture du plan	720000	640064	654050	595750	239000
Nombre d'options en circulation au 31.12.01	720000	640064	-	595750	239000
Nombre d'options octroyées soumises à la réalisation d'objectifs	-	-	-	-	-
Nombre d'options restant à octroyer	-	-	-	-	-

(*) Ce plan a été annulé par le Directoire du 25.06.2001 sur autorisation de l'A.G.E. du même jour (cf paragraphe 1.2.3 page 68).

-aux membres du Conseil de Surveillance s'établit pour le même exercice à 465 milliers d'€ dont 23 milliers d'€ de jetons de présence contre 24 milliers d'€ en 2000.

VI - DEISES ÉTRANGÈRES

Cours des devises retenus pour la conversion des comptes des sociétés étrangères consolidées, hors zone Euro (source Banque de France) :

DEISES	PAYS	2001	2000
		TAUX MOYEN	TAUX DE CLÔTURE
Europe			
Couronne danoise	Danemark	0,1342	0,1344
Livre Sterling	Grande Bretagne	1,615	1,6434
Couronne norvégienne	Norvège	0,1244	0,1257
Couronne suédoise	Suède	0,1077	0,1075
Franc Suisse	Suisse	0,6629	0,6743
Dinar	Tunisie	0,7738	0,7738
Amérique			
Réal brésilien	Brésil	0,4823	0,5085
Dollar canadien	Canada	0,7227	0,7104
Dollar US	États-Unis	1,1224	1,1347
Peso argentin	Argentine	1,1224	0,7121
Peso mexicain	Mexique	0,1205	0,1234
Asie/pacifique			
Dollar australien	Australie	0,5747	0,5787
Won coréen	Corée du Sud	0,00087	0,00086
Dollar Hong Kong	Hong Kong	0,1439	0,1455
Yen japonais	Japon	0,00929	0,00867
Dollar néo-zélandais	Nouvelle-Zélande	0,4676	0,47136
Peso philippin	Philippines	0,022	0,02196
Dollar singapour	Singapour	0,6248	0,6133

VII - ÉCARTS DE CONVERSION (en m€)

Les écarts de conversion au 31 décembre 2001 concernent la société mère SR.Teleperformance.

L'évolution constatée sur les plans de stock-options au cours de l'exercice est résumée ci-après (après division du titre par huit) :

	PLAN N°1	PLAN N°2	PLAN N°3(*)	PLAN N°4	PLAN N°5
Options en circulation au 1/1/01	720000	640064	654050	-	-
Options octroyées pendant l'exercice	-	-	-	595750	239000
Options exercées pendant l'exercice	-	-	-	-	-
Options devenues caduques pendant l'exercice	-	-	654050	-	-
Options en circulation au 31/12/01	720000	640064	-	595750	239000
Dont par la direction au 31/12/01	672000	400000	-	115700	185000
% du total	93 %	62 %	-	19 %	77 %
Dont options soumises à la réalisation d'objectifs	-	-	-	-	-

(*) Ce plan a été annulé par le Directoire du 25.06.2001 sur autorisation de l'A.G.E. du même jour (cf paragraphe 1.2.3 page 68).

IX - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA COMPARABILITÉ DES COMPTES

Les impacts des acquisitions sur les principaux indicateurs du compte de résultat et des principaux postes du bilan ressortent comme suit (en Millions d'€) :

	DONNÉES PUBLIÉES CONSOLIDÉES		DONT CROISSANCE EXTERNE		
			CENTRES DE CONTACTS(*)	AUTRES	TOTAL
Compte de résultat					
Chiffre d'affaires	801,5	113,8	9,6	123,4	
Résultat d'exploitation	66,2	7,7	1,4	9,1	
EBITDA	92,7	10,8	1,4	12,2	
Résultat courant	65,8	7,3	1,4	8,7	
Résultat net courant part du groupe	30,5	5,4	0,5	5,9	
Bilan					
Capital souscrit non appelé	0,4	-	-	-	
Actif immobilisé	206,3	6,6	0,1	6,7	
BFR	87,3	8,2	-0,5	7,7	
Trésorerie	113,5	5,0	1,0	6,0	
Total actif	407,5	19,8	0,6	20,4	
Capitaux propres	326,1	18,7	0,5	19,2	
Provisions pour risques et charges	5,5	-	0,1	0,1	
Dettes financières	75,9	1,1	-	1,1	
Total passif	407,5	19,8	0,6	20,4	

(*) Les sociétés américaines Marcom et BRI, acquises fin 2000 ont été intégrées dans le périmètre de consolidation de l'exercice 2000, sur la base de leur bilan au 31.12.2000.

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS

EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2001

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés de la société SR.Teleperformance, établis en euros conformément aux règles et principes comptables applicables en France, relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2001, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par votre Directoire. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

Nous avons effectué notre audit selon les normes professionnelles applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à examiner, par sondages, les éléments probants justifiant les données contenues dans ces comptes. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis et les estimations significatives retenues pour l'arrêté des comptes et

à apprécier leur présentation d'ensemble. Nous estimons que nos contrôles fournissent une base raisonnable à l'opinion exprimée ci-après.

Nous certifions que les comptes consolidés, établis conformément aux règles et principes comptables applicables en France, sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les entreprises comprises dans la consolidation.

Par ailleurs, nous avons également procédé à la vérification des informations relatives au groupe données dans le rapport de gestion. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Bordeaux et Maisons Alfort, le 11 avril 2002

Les Commissaires aux comptes

EXCO AQUITAINE
Membre de Grant Thornton International
Eric JUNIERES

SOFINTEX
Membre de B.D.O.
Jean GUEZ

BILAN

ACTIF AU 31 DÉCEMBRE (EN €)	NOTE À L'ANNEXE	2001	2000	1999
Immobilisations incorporelles nettes	1,2,3	39594	123009	91126
Immobilisations corporelles nettes	1,2,3	11116555	11814158	8813358
Immobilisations financières nettes				
<i>Titres de Participation</i>		221793724	160686596	95024321
<i>Créances rattachées à des Participations</i>		17490943	31478955	14236281
<i>Autres</i>		340610	352053	348290
Total immobilisations financières nettes	1,2,3	239625277	192517604	109608892
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ		250781426	204454771	118513376
ACTIF CIRCULANT (*)				
Avances et acomptes versés sur commandes		13111	12588	144037
Clients et comptes rattachés		14257047	15072156	22748203
Autres créances		8882196	15829293	6325508
Valeurs mobilières de placement	4	45247137	119455044	27103073
Disponibilités		4831220	784320	922227
Charges constatées d'avance		461555	409921	380198
TOTAL ACTIF CIRCULANT	5	73692266	151563322	57623246
CHARGES À RÉPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES		97786	128376	-
ÉCARTS DE CONVERSION ACTIF	17	449180	674322	182808
TOTAL ACTIF		325020658	356820791	176319430
<i>(*) Dont à plus d'un an</i>		-	-	-

PASSIF AU 31 DÉCEMBRE (EN €)	NOTE À L'ANNEXE	2001	2000	1999
Capital		84096960	83748540	70678660
Primes d'émission, fusion, apport		166813632	166166122	15370714
Réserve légale		8374854	7067866	6300000
Autres réserves (*)		8199909	2053153	59925
Report à nouveau		6098103	5276130	3916534
Résultat de l'exercice		14447721	13300630	8183376
TOTAL CAPITAUX PROPRES	6	288031179	277612441	104509209
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	7	2065386	2068771	1285819
DETTES				
Dettes financières (**)		24352682	60992979	54919028
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		2110359	4340266	5384325
Dettes fiscales et sociales		5159817	6109744	6617602
Autres dettes		2747522	2930430	2805540
Produits constatés d'avance		-	-	303587
TOTAL DETTES (***)	8	34370380	74373419	70030082
ÉCARTS DE CONVERSION PASSIF	17	553713	2766160	494320
TOTAL PASSIF		325020658	356820791	176319430
<i>(*) Dont réserve de plus value à long terme</i>		1699909	1290908	-
<i>(**) Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs bancaires</i>		-	8339	15679244
<i>(***) Dont à plus d'un an</i>		13926135	17536785	38401202

COMPTE DE RÉSULTAT

AU 31 DÉCEMBRE (EN €)	NOTE À L'ANNEXE	2001	2000	1999
Produits d'exploitation				
Chiffre d'affaires		24696395	19918308	19413670
Reprises sur amortissements et provisions		47085	347419	79794
Autres produits		123739	136349	127673
TOTAL		24867219	20402076	19621137
Charges d'exploitation				
Achats et charges externes		6903216	9669345	10162166
Impôts, taxes et versements assimilés		763848	596133	488077
Salaires et charges sociales		3967200	4484645	4054442
Dotations aux amortissements et provisions		1015564	1100885	892359
Autres charges		25760	50297	31066
TOTAL		12675588	15901305	15628110
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	9	12191631	4500771	3993027
PERTE SUPPORTÉE OU BÉNÉFICE TRANSFÉRÉ		-	-	-20611
Produits financiers (*)				
Produits nets des titres de participation		5006606	7620889	7194610
Produits des créances de l'actif immobilisé		4278579	5634813	1525437
Autres intérêts et produits assimilés		2608832	1007556	451114
Reprises sur provisions et transferts de charges		2458388	848419	1868289
TOTAL		14352405	15111677	11039450
Charges financières (**)				
Dotations aux amortissements et provisions		4728836	2018149	5311781
Intérêts et charges assimilés		3780910	1574712	1288388
TOTAL		8509746	3592861	6600169
RÉSULTAT FINANCIER	10	5842659	11518816	4439281
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS		18034290	16019587	8411697
Montant net :				
- des plus-values sur cessions d'actif immobilisé		-1015063	-3175915	144790
- des autres produits et charges exceptionnels		23277	-47846	-312365
- des reprises sur provisions		1359456	4875392	1546828
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	11	367670	1651631	1379253
Impôts sur les bénéfices	12	3954239	4370588	1607574
RÉSULTAT NET TOTAL		14 447 721	13300630	8 183 376
(*) Dont produits concernant les entreprises liées		6871560	9787738	10214199
(**) Dont charges concernant les entreprises liées		Néant	Néant	Néant

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'€)	2001	2000	1999
I - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ			
Résultat net	14448	13301	8183
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	911	749	721
Variation des autres provisions	970	-3548	1989
Plus ou moins-values de cessions d'actifs immobilisés et de titres	1015	3176	-53
Marge brute d'autofinancement	+17344	+13678	+10840
Variation du besoin en fonds de roulement	1526	-2769	-3462
Flux net de trésorerie généré par l'activité	+18870	+10909	+7378
II - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	-190	-3797	-137
Titres de participation	-66163	-65909	-37671
Autres financières	-6929	-21069	-4013
Cessions et réductions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	64	29	-82
Titres de participation	3988	4644	4929
Autres financières	20762	1082	3308
Charges à répartir	98	128	-
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-48370	-84892	-33666
III - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT			
Augmentation des capitaux propres	996	162414	6502
Dividendes versés	-5024	-4063	-2436
Écarts de conversion actif/passif	-1987	1494	312
Remboursement des dettes financières	-74566	-16089	-6586
Augmentation des dettes financières	39920	38120	19699
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-40661	181876	17491
Variation de la trésorerie	-70161	107893	-8797
Trésorerie d'ouverture	120239	12346	21143
Impact fusion			
- Trésorerie provenant des sociétés absorbées	-	-	+2076
Trésorerie de clôture	50078	120239	12346

ANNEXE AUX COMPTES SOCIAUX

m€: milliers d'euros

I - Faits caractéristiques de l'exercice

Emprunt obligataire convertible

Les opérations de conversion intervenues au cours de l'exercice 2001 concernant l'emprunt obligataire convertible émis le 4 juillet 1997 ont porté sur 17 421 titres.

Le Directoire du 18 janvier 2002 a constaté la conversion en actions de 17 421 obligations en procédant à la date d'arrêt des comptes à une augmentation de capital de 139 368 actions au nominal de 2,50 €; la différence entre la valeur nominale des obligations converties et celles des obligations émises, soit 648 m€ est inscrite au 31 décembre 2001 dans le compte prime d'émission.

Le nombre d'obligations non converties à la date de clôture de l'exercice est de 42 619 titres.

II - Principes, règles et méthodes comptables

Les comptes annuels sont établis et présentés conformément aux principes et méthodes du plan comptable général, dans le respect du principe de prudence et de l'indépendance des exercices, et en présumant la continuité de l'exploitation.

La comptabilisation des éléments inscrits en comptabilité a été pratiquée par référence à la méthode dite des coûts historiques.

Les titres de participation figurent au bilan pour leur prix d'acquisition et sont dépréciés lorsque leur valeur d'inventaire est inférieure à leur coût d'acquisition. La valeur d'inventaire est déterminée en fonction d'une évaluation patrimoniale (actif net comptable corrigé) et d'une évaluation fondée sur la rentabilité (capacité bénéficiaire passée et perspectives d'avenir). Il est tenu compte des critères de valorisation d'origine et actuels et, le cas échéant, des perspectives de réalisation.

En ce qui concerne l'emprunt obligataire convertible, la méthode retenue, en raison de l'évolution du cours de l'action, consiste à inscrire le montant de l'emprunt à sa valeur nominale. Le cours de l'action étant à ce jour supérieur à la valeur de remboursement de l'obligation, aucune provision pour risque n'a été constatée.

La prime de remboursement s'élève au 31 décembre 2001 à 0,268 Million d'euros.

Les dotations et reprises de provisions pour dépréciation des titres figurent au niveau du résultat financier, à l'exception des reprises sur cession de titres qui sont reclassées en résultat exceptionnel.

NOTE 1 - Détail de l'actif immobilisé (en m€)

ACTIF IMMOBILISÉ	2001		2000	
	BRUT	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	NET	NET
Immobilisations incorporelles	412	372	40	123
Immobilisations corporelles	16320	5203	11117	11814
Terrains	1809	-	1809	1809
Constructions	11493	2798	8695	9272
Autres	3018	2405	613	733
Immobilisations financières	244953	5328	239625	192517
Participations	225189	3396	221793	160686
Créances rattachées	19385	1894	17491	31479
Autres	379	38	341	352
TOTAL	261685	10903	250782	204454

NOTE 2 - Variations des immobilisations brutes (en m€)

VARIATIONS	VALEUR DÉBUT D'EXERCICE	AUGMENTATION	DIMINUTION	VALEUR FIN D'EXERCICE
Immobilisations incorporelles	447	-	35	412
Immobilisations corporelles	16344	155	179	16320
Terrains	1809	-	-	1809
Constructions	11487	24	18	11493
Autres	3048	131	161	3018
Immobilisations financières	197853	73092	25992	244953
Participations	164241	66163	5215	225189
Créances rattachées	33222	6925	20762	19385
Autres	390	4	15	379
TOTAL	214644	73247	26206	261685

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES - TITRES DE PARTICIPATION

Ce poste enregistre les opérations suivantes (exprimé en m€):

VALEUR AU 31 DÉCEMBRE 2000	TOTAL
Acquisitions et souscriptions aux augmentations de capital	66163
Centres de Contacts	62031
Marketing Services	4132
Autres	-
Cessions	5215
Centres de Contacts	5215
VALEUR AU 31 DÉCEMBRE 2001	225189

CRÉANCES RATTACHÉES À DES PARTICIPATIONS

MONTANT	DONT À PLUS D'UN AN
Elles s'élèvent à 19,4 Millions d'euros et concernent les sociétés suivantes (exprimé en m€):	
Teleperformance France	9542
Teleperformance Autriche	41
Fonomerk	329
Startel	825
Noble Systems Corporation	405
NSDI	3030
TelePhilippines	9
Teleperformance Brésil	994
CKAPT	2200
FST SA	250
SR.Marketing Services	(*) 1740
L.B. Conseils	20
TOTAL	19385

(*) La créance existant sur la société NEWTON 21 UK pour un montant de 1 059 KE (principal 900 KE + intérêts 159 KE) a été transférée au 31 décembre 2001 à notre filiale SR.MARKETING SERVICES, à laquelle est rattaché le réseau NEWTON 21 Europe, et ce au cours de la livre du 31 décembre 2001, soit une livre pour 1,643 euro. À cette même date, la société SR.Teleperformance dispose d'une créance sur SR.Marketing Services d'un montant de 1740 m€.

NOTE 3 - Variations des amortissements et provisions (en m€)

VARIATIONS	VALEUR DÉBUT D'EXERCICE	AUGMENTATION	DIMINUTION	VALEUR FIN D'EXERCICE
Immobilisations incorporelles	324	48	-	372
Immobilisations corporelles	4530	832	159	5203
Constructions	2215	601	18	2798
Autres	2315	231	141	2405
Immobilisations financières	5334	2495	2501	5328
Participations	3554	1956	2114	3396
Créances rattachées	1742	539	387	1894
Autres	38	-	-	38
TOTAL	10188	3375	2660	10903

IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont amorties suivant le mode linéaire ou dégressif en fonction de leur nature et d'après le plan correspondant à leur durée de vie:

Logiciels	1 an prorata temporis
Constructions	20 ans linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 ans linéaire
Autres immobilisations	5 à 10 ans linéaire

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES - TITRES DE PARTICIPATION

Dotations de l'exercice

Les provisions pour dépréciation des titres de participation constituées au titre de l'exercice 2001, à hauteur de 1 956 m€ ont été constatées sur les sociétés suivantes (en m€):

NETC	147
TelePhilippines	32
Teleperformance Singapour	37
Business Response Inc.	1723
Autres	17
TOTAL	1956

Reprises de l'exercice

Il a été constaté une reprise de provision d'un montant de 2 114 m€ pour les sociétés suivantes (en m€):

Teleperformance Belgique	1131
KK TP Japan	514
Teleperformance Inde	204
IMC Teleperformance Corée	163
Autres sociétés	102
TOTAL	2114

NOTE 4 - Actif circulant : valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement s'élèvent à 45 247 m€.

Elles sont constituées à hauteur de 33 875 m€ de Sicav de capitalisation et d'obligations dont la valeur liquidative au 31 décembre 2001 s'élève à 34 171 m€, ainsi que de certificats de dépôt pour un montant de 11 372 m€.

NOTE 5 - Échéance de l'actif circulant au 31 décembre 2001 (en m€)

	TOTAL	DONT À UN AN AU PLUS
Clients et comptes rattachés (1)	14257	14257
Autres créances	8882	8882
Avances et acomptes versés	13	13
Valeurs mobilières de placement	45247	45247
Disponibilités	4831	4831
Charges constatées d'avance	462	462
TOTAL	73692	73692
(1) dont factures à établir	60	60

NOTE 6 - Variations des capitaux propres (en m€)

	TOTAUX
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2000	277612
Dividende au titre de l'exercice 2000	-5025
Augmentation de capital	+ 996
Résultat de l'exercice	+ 14448
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2001	288031

Le dividende net de 0,15 euro par action a été mis en paiement à compter du 16 juillet 2001.

Le capital social au 31 décembre 2001 est composé de 33 638 784 actions de 2,50 euros.

Au cours de l'exercice 2001, il a été procédé à l'émission de 139 368 actions de valeur nominale de 2,50 euros chacune qui ont été souscrites pour un montant de 348 m€ par les obligataires ayant demandé la conversion de leurs titres en actions au cours de l'exercice 2001.

NOTE 7 - Variations des provisions pour risques et charges

Elles s'élèvent au 31 décembre 2001 à 2 065 m€ contre 2 069 m€ au 31 décembre 2000 et se décomposent comme suit:

Risque de change	0.3
Provision pour impôt	0.5
Engagement de retraite	0.2
Provisions pour risques filiales	1.0
TOTAL	2.0

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application de la convention collective, évalués selon la méthode rétrospective, sont inscrits au bilan sous forme de provision.

Les créances et dettes en devises de la zone Euro figurent au bilan pour leurs contre-valeurs au cours de clôture.

Les différences par rapport à leurs valeurs au cours d'origine ont été comptabilisées en gains ou en pertes de change.

Les créances et dettes en devises hors de la zone Euro sont également inscrites au bilan pour leurs contre-valeurs au cours de clôture et des écarts de conversion actif ou passif ont été constatés dans les comptes de bilan.

NOTE 8 - Échéances des dettes (en m€)

	MONTANT BRUT	A UN AN AU PLUS	A PLUS D'UN AN
Emprunt obligataire convertible	2 436	-	2 436
Emprunts auprès des établissements de crédit (1)	21 665	10 426	11 239
Autres dettes financières	251	-	251
Dettes d'exploitation (2)	7 270	7 270	-
Autres dettes	2 748	2 748	-
Produits constatés d'avance	-	-	-
TOTAL	34 370	20 444	13 926
(1) dont concours bancaires	-	-	-
(2) dont factures non parvenues	476	476	-

NOTE 9 - Résultat d'exploitation (en m€)

VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES	2001	2000
Assistance technique	12 745	9 070
Loyers	2 610	2 176
Location gérance	8 740	6 803
Activité commerciale	401	1 667
Autres	200	202
TOTAL	24 696	19 918

Le résultat d'exploitation fait ressortir un bénéfice de 12 192 m€ contre un profit de 4 501 m€ en 2000.

L'effectif moyen est de 26 personnes.

NOTE 10 - Résultat financier (en m€)

	2001	2000
Dividendes	5 007	7 621
Provisions sur titres de participation (net)	-559	-395
Autres provisions (net)	-1 712	-775
Produits nets sur placements financiers	3 107	5 068
TOTAL	5 843	11 519

NOTE 11 - Résultat exceptionnel (en m€)

Le résultat exceptionnel dégagé en 2001 fait ressortir un bénéfice de 368 m€ contre 1 652 m€ en 2000.

Détail des charges et produits exceptionnels:

	2001		2000	
	PRODUITS	CHARGES	NET	NET
Opérations en capital	4 051	5 067	-1016	-3176
Immobilisations corporelles et incorporelles	63	91	-28	13
Immobilisations financières	3 988	4 976	-988	-3189
Opérations de gestion	534	510	24	-47
Reprises sur amortissements et provisions	1 484 (*)	124	1 360	4 875
TOTAL	6 069	5 701	368	1 652

(*) Il s'agit des reprises de provisions sur des titres de participation cédés.

NOTE 12 - Répartition du montant global des impôts sur les bénéfices (en m€)

	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	IMPÔTS			RÉSULTAT APRÈS IMPÔTS
		(A)	(B)	D0	
Résultat courant	18 034	4 238	-108	4 130	13 904
Court terme	18 593	4 354	-108	4 246	14 347
Long terme	-559	-116	-	-116	-443
Résultat exceptionnel	368	-176	-	-176	544
Court terme	-1 610	-587	-	-587	-1 023
Long terme	1 978	411	-	411	1 567
TOTAL	18 402	4 062	-108	3 954	14 448

(A) Théorique - (B) Retraitements

Les sociétés composant le périmètre d'intégration fiscale pour l'exercice 2001 sont les suivantes:

SR.Teleperformance, SR.Marketing Services, New Way, Aljac, Medica Press International, SR.Santé, JRT Participations, Teleperformance France et Edimark.

La convention d'intégration retenue est celle qui a été préconisée par l'Administration Fiscale dans son instruction du 23 juillet 1993, la charge d'impôts supportée par les filiales étant égale à celle qu'elles auraient supportée en l'absence d'intégration.

NOTE 13 - Relations avec les entreprises liées (en m€)

Le tableau ci-dessous résume les principaux éléments du bilan et du compte de résultat correspondant aux sociétés consolidées par intégration globale (en milliers d'€):

BILAN	MONTANT NET
ACTIF	
Titres de participation	21 7735
Créances rattachées à des participations	17 491
Autres immobilisations financières	-
Créances clients et comptes rattachés	13 392
Autres créances	7 692
PASSIF	
Provisions pour risques	1 289
Dettes financières	-
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	660
Autres dettes	2 550
COMPTE DE RÉSULTAT	MONTANT
PRODUITS	
Chiffre d'affaires	24 243
Produits des titres de participation	4 991
Autres produits financiers	1 881
Reprises de provisions	2 458
CHARGES	
Autres charges externes	1 688
Charges financières	-
Dotations aux provisions	2 771

NOTE 14 - Note concernant les dirigeants

Le montant global des rémunérations de toute nature allouées pour l'exercice 2001 aux membres du Directoire s'élève à 1 465 m€ contre 2 288 m€ en 2000.

Le montant des jetons de présence versés aux membres du Conseil de Surveillance s'établit pour le même exercice à 23 m€ contre 24 m€ en 2000.

NOTE 15 - État des positions de la société face aux risques de taux d'intérêts

Au 31 décembre 2001, l'exposition de la société au risque de taux se résume ainsi (en milliers d'€):

	MONTANT BRUT	A 1 AN AU PLUS	A PLUS D'1 AN A 5 ANS AU PLUS	A PLUS DE 5 ANS
ACTIFS FINANCIERS				
Prêts et avances groupe	19 385	1 689	17 696	-
Dont :				
- taux fixe	16 309	550	15 759	-
- taux variable	3 076	1 139	1 937	-
DETTES FINANCIÈRES				
Emprunt obligataire convertible	2 436	-	2 436	-
Emprunts auprès des établissements de crédit	21 665	10 426	11 239	-
Emprunts et dettes financières divers	251	-	251	-
Dont :				
- taux fixe	2 687	-	2 687	-
- taux variable	21 665	10 426	11 239	-

NOTE 16 - État des positions de la société face aux risques de change

Au 31 décembre 2001, l'exposition de la société au risque de change se résume ainsi:

MONTANTS EN DEVICES AU 31 DÉCEMBRE 2001	
ACTIFS FINANCIERS	
Prêts et avances groupe	
Dollar américain	(1) 637 4312
Peso philippin	400 000
Dollar hong kong	740 9110
Dollar néo-zélandais	2 178 500
Couronne suédoise	1 000 000
Dollar australien	1 180 000
Roupie indienne	3 000 000
Real brésilien	198 000
DETTES FINANCIÈRES	
Emprunts auprès des établissements de crédit	
Dollar américain	35 390 000
Livre sterling	900 000

(1) Les prêts en dollar US consentis à certaines filiales américaines sont couverts à hauteur de 35 390 000 US dollars par des avances en devises libellés dans la même devise.

NOTE 17 - État des écarts de conversion sur dettes et créances libellées en monnaies étrangères (en m€)

POSTES CONCERNÉS	ÉCARTS ACTIF			ÉCARTS PASSIF
	TOTAL	COMPENSÉ PAR COUVERTURE DE CHANGE	PROVISION POUR RISQUE	
TOTAL	449	115	334	554

NOTE 18 - Note concernant les engagements financiers (en m€)

ENGAGEMENTS DONNÉS	TOTAL	DONT FILIALES
CAUTIONS		
SR.Marketing Services	727	727
Teleperformance Italie	393	393
Grandi Numeri	232	232
Teleperformance Suisse	68	68
Teleperformance Autriche	80	80
MarCom	2 269	2 269
Teleperformance Brésil	2 543	2 543
ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES		
Swap d'intérêts sur un emprunt de 11,4 Millions d'€.		

Inventaire des valeurs mobilières au 31 décembre 2001

EN EUROS		NOMBRE DE TITRES	VALEUR D'INVENTAIRE
France			
	SR.Marketing Services	985684	19548681
	SR Santé	250000	6646739
	Communicator	2 185	949706
	Pronytel	1072422	653960
	P.G.S.	2045	378924
	S2L Santé	1 513	305717
	SR.BV.	7497	74970
	Differdange	4 407	304947
	Teleperformance Est	2 373	331539
	Teleperformance Sud-Ouest	3 988	235609
	Teleperformance France	999998	15002411
	Teleperformance Rhône-Alpes	2 199	122194
	Teleperformance Nord	2 096	559207
	Teleperformance Midi-Pyrénées	1 330	514021
	1'Pression	15 800	183960
	Teleperformance Ouest	2 148	77060
	L'institut du Call Center (I.D.C.C.)	1 996	30429
	Titres de participation divers dont la valeur d'inventaire est inférieure à 15000 €		11356
TOTAL FRANCE			45931430
Europe			
Allemagne	Teleperformance Allemagne	3 396	25397
Angleterre	BPS Teleperformance	5 100	578489
Autriche	Teleperformance Autriche	500	37091
Benelux	COMPTEL	1 249	2695877
Benelux	Euro Call Center	2 499	62757
Benelux	AMS Teleperformance Belgique	749	1 485 055
Espagne	Iberphone	17 280	8 311 354
Espagne	Golf Palalto	39 145	4 049 048
Espagne	Zectel	35 685	35 685
Portugal	Plurimarketing	54 675	35 990 000
Grèce	Service 800	120 000	78 712 3
Hollande	Teleperformance Netherlands	88	3 202 320
Hollande	Call And Sell B.V.	32	2 969 314
Italie	Grandi Numeri	4 100	104 101
Italie	Teleperformance Italie	4 750	103 539
Suède	B.I.T.E.	2 358	2 086 198
Suisse	Teleperformance Suisse	101	126 203
Amérique			
Argentine	FST SA (Argentine)	733 850	95 778 7
Brésil	CKAPT (Brésil)	2 021 162	1 387 664
Canada	Marusa Marketing	1	8 918 268
Québec	Teleperformance Canada	2 800	156 785
Uruguay	Teomac	118 950	2 528 767
U.S.A.	Teleperformance U.S.A.	5 557	236 155 46
U.S.A.	Noble Systems	64 726	114 563 95
U.S.A.	SAC Telemarketing	2 940	8 407 582
U.S.A.	Americall	3 960	5 680 929
U.S.A.	National Service Direct, Inc (N.S.D.I.)	510	4 257 379
U.S.A.	MarCom	100	403 483 61
U.S.A.	Market USA	10 000	278 709 03
U.S.A.	BRI	684 000	9 373 991
Asie-Pacifique			
Corée du Sud	I.M.C Korea	70 900	42 380 6
Singapour	Teleperformance Singapour	765 000	213 180
Philippines	TelePhilippines	36 000	6 401
TOTAL ÉTRANGER			175862294
TOTAL GÉNÉRAL			221793724

AU 31 DÉCEMBRE (EN €)	1997	1998	1999	2000	2001
SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	4 746 421	4 907 730	7 067 866	8 374 854	8 409 696
Nombre d'actions émises	3 113 448	3 219 260	3 533 933	3 349 941	3 363 874
Nombre maximal d'actions futures à créer :					
- par exercice de droits de souscription	116 552 *	91 474 *	171 482 *	201 414 *	219 481 *
- par conversion d'obligations	533 334	440 696	326 953	480 320	340 952
RÉSULTAT GLOBAL DES OPÉRATIONS EFFECTIVES					
Chiffre d'affaires hors taxes	10 357 653	11 780 572	19 413 670 **	19 918 308	24 696 395
Résultat avant impôt, amortissements et provisions	5 723 499	16 620 421	12 500 179	14 871 969	20 283 430
Impôt sur les bénéfices	2 355 68	1 703 852	1 607 574	4 370 588	3 954 239
Résultat après impôt, amortissements et provisions	3 463 477	11 079 298	8 183 376	13 300 630	14 447 721
Résultat distribué	2 278 282	2 846 484	4 062 686	5 024 912	6 054 981
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS RÉDUIT À UNE SEULE ACTION					
Résultat après impôt, mais avant amortissements et provisions	1,76	0,71	3,08	0,31	0,48
Résultat après impôt, amortissements et provisions	1,11	0,52	2,31	0,40	0,43
Dividende versé à chaque action	0,73	0,88	1,04	0,15	0,18
PERSONNEL					
Nombre de salariés	9	9	33	28	26
Montant de la masse salariale	1 255 969	1 597 128	4 054 442 **	3 399 835	2 947 491
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, œuvres sociales)					
	313 516	375 111	1 046 306	1 084 810	1 019 709
* Après autorisation donnée au Conseil d'Administration puis au Directoire de consentir des options de souscription d'action (AGE du 23 juin 1997, du 30 juin 1999 et du 25 juin 2001)					
** Suite à des opérations de fusion et à la restructuration de l'organisation, les principaux dirigeants du groupe sont regroupés dans SR.Teleperformance entraînant un accroissement significatif de la masse salariale et de l'assistance technique facturée auprès de ces filiales.					
*** Suite à la division de la valeur nominale des actions par 8.					

Tableau des filiales et participations 2001

MONNAIES LOCALES (EN MILLIERS)	CAPITAL	RÉSERVES ET REPORT À NOUVEAU AVANT AFFECTATION DES RÉSULTATS	QUOTE-PART DE CAPITAL DÉTENU %	VALEUR COMPTABLE DES TITRES DÉTENUS		PRÊTS ET AVANCES CONSENTIS PAR LA SOCIÉTÉ ET NON ENCORE REMBOURSÉS	MONTANT DES CAUTIONS ET AVALS DONNÉS PAR LA SOCIÉTÉ	CHIFFRE D'AFFAIRES HORS TAXES 2001	RÉSULTAT SOCIAL 2001	DIVIDENDES ENCAISSÉS
				BRUTE EN MILLIERS D'€	NETTE EN MILLIERS D'€					
I - RENSEIGNEMENTS DÉTAILLÉS :										
Filiales dont la valeur d'inventaire est > à 1 % du capital social de la société mère.										
A - Filiales (détenues à plus de 50 % par la société) :										
• SR.SANTÉ 99, rue de la République - 92800 PUTEAUX - FRANCE	3 750 EUR	2 903 EUR	100,00 %	6 647	6 647	400	-	553 EUR	1 671 EUR	-
• SR.MARKETING SERVICES 22, rue Cambon - 75001 PARIS - FRANCE	15 771 EUR	5 840 EUR	100,00 %	19 549	19 549	1 740	727	4 493 EUR	3 182 EUR	387
• COMPTEL 4, boulevard Joseph II - 1840 LUXEMBOURG	31 EUR	3 464 EUR	100,00 %	2 696	2 696	-	-	0 EUR	3 141 EUR	-
• AMS TELEPERFORMANCE 62, rue de la Fusée - 1130 Bruxelles - BELGIQUE	19 EUR	504 EUR	100,00 %	1 485	1 485	-	-	599 EUR	154 EUR	-
• SAC TELEPERFORMANCE 444 Seabreeze Boulevard, Suite 700 - DAYTONA BEACH -32 118 FLORIDE - U.S.A.	1 USD	2 822 USD	100,00 %	8 408	8 408	-	-	16 107 USD	332 USD	590
• TELEPERFORMANCE U.S.A. 176 North 2200 West - SALT LAKE CITY - UT 84116 - U.S.A.	10 700 USD	2 528 USD	92,62 %	23 616	23 616	-	-	52 931 USD	-2143 USD	-
• CKAPT - TELEPERFORMANCE BRESIL Rua Florencio De Abreu, 623 - 01029-001 - SAO PAULO - BRESIL	3 342 BRC	-1 653 BRC	60,47 %	1 388	1 388	2 202	-	16 953 BRC	-330 BRC	-
• NOBLE SYSTEM 4151 Ashford Dunwoody Road, Suite 550 30319-1462 ATLANTA GEORGIA - U.S.A.	1 USD	5 526 USD	51,00 %	11 456	11 456	405	-	17 627 USD	1 581 USD	207
• NATIONAL SERVICE DIRECT INC 4151 Ashford Dunwoody Road, Suite 675 30319-1462 ATLANTA GEORGIA - U.S.A.	2 USD	-2 409 USD	51,00 %	4 257	4 257	3 030	-	13 434 USD	-3 517 USD	-
• MARCOM 7771 West Oakland Park Blvd,# 100 Sunrise FLORIDA - U.S.A.	7 071 USD	6 545 USD	100,00 %	40 348	40 348	-	2 269	31 942 USD	1 314 USD	-
• BUSINESS REPNONSE, INC. 1100 Corporate Square Drive, St Louis, Missouri 63132 - U.S.A.	9 USD	1 307 USD	80,00 %	11 097	9 374	1 958	-	25 134 USD	542 USD	-
• COMUNICATOR 7, allée des Gémeaux - Centre Novaxis - 72100 LE MANS - FRANCE	40 EUR	611 EUR	87,48 %	950	950	-	-	4 736 EUR	512 EUR	240
• IBERPHONE - TELEPERFORMANCE ESPAGNE Avenida de Burgos 8A - 28036 MADRID - ESPAGNE	1 442 EUR	1 520 EUR	72,00 %	8 311	8 311	-	-	39 968 EUR	144 EUR	-
• TEOMAC Luis Alberto de Herrera 1357 - 11300 Montevideo - URUGUAY	18 USD	108 USD	65,00 %	2 529	2 529	-	-	469 USD	58 USD	-
• AMERICALL TELEPERFORMANCE 550 East Diehl Road - IL 60563 NAPERVILLE - U.S.A.	132 USD	6 720 USD	60,00 %	5 681	5 681	-	-	49 109 USD	2 428 USD	332
• FST SA Avenue Callao 2072 7° C Buenos Aires - ARGENTINA	1 129 USD	973 USD	65,00 %	958	958	250	-	7 914 USD	31 USD	-
• PLURIMARKETING Rua Alexandre Braga 25 B 1150-003 LISBOA - PORTUGAL	841 EUR	678 EUR	65,00 %	3 599	3 599	-	-	5 664 EUR	152 EUR	141
• BITE St Eriksgatan 113, 2nd Floor, PO BOX 6777, 11385 STOCKHOLM - SUÈDE	277 SEK	18 025 SEK	85,00 %	2 086	2 086	528	-	11 8827 SEK	9 156 SEK	359
• MARKET USA 2200 E Devon Avenue Suite # 200 des Plaines 60018 ILLINOIS - U.S.A.	4 232 USD	6 718 USD	100,00 %	27 871	27 871	-	-	41 820 USD	2 106 USD	-
• MARUSA MARKETING 2200 E Devon Avenue Suite # 200 des Plaines 60018 ILLINOIS - U.S.A.	1 CAD	8 892 CAD	100,00 %	8 918	8 918	-	-	5 562 CAD	466 CAD	-
• CALL & SELL B.V Amsterdamstraat 3 2711 GX Zoetermeer - PAYS-BAS	19 EUR	-651 EUR	76,19 %	2 969	2 969	450	-	0 EUR	-17 EUR	-
• TELEPERFORMANCE France 6/8, rue Firmin Gillot 75015 PARIS - FRANCE	15 000 EUR	218 EUR	100,00 %	15 002	15 002	9 542	-	104 118 EUR	-177 EUR	366
• TELEPERFORMANCE Netherlands Schouwburggring 75 5038 TKILBURG - PAYS-BAS	45 EUR	1 557 EUR	88,00 %	3 202	3 202	-	-	3 794 EUR	310 EUR	-
B - Participations (10 A 50 % du capital détenu par la société) :										
• GOLF PALALTO Mijas - MALAGA - ESPAGNE	8 824 EUR	446 EUR	13,79 %	4 049	4 049	-	-	12 258 EUR	728 EUR	-
II - RENSEIGNEMENTS GLOBAUX :										
A - Filiales non reprises au paragraphe I :										
A) Filiales françaises (ensemble)	-	-	-	3 702	3 087	140	-	-	-	1 931
B) Filiales étrangères (ensemble)	-	-	-	3 510	2 551	6 710	3 316	-	-	440
B - Participations non reprises au paragraphe I :										
A) dans des sociétés françaises (ensemble)	-	-	-	380	697	20	-	-	-	-
B) dans des sociétés étrangères (ensemble)	-	-	-	205	110	683	-	-	-	-

RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2001

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2001 sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société SR.Teleperformance, établis en euros, tels qu'ils sont joints au présent rapport,

- les vérifications spécifiques et les informations prévues par la loi. Les comptes annuels ont été arrêtés par votre Directoire. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

1 - Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes professionnelles applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à examiner, par sondages, les éléments probants justifiant les données contenues dans ces comptes. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis et les estimations significatives retenues pour l'arrêté des comptes et à apprécier leur présentation d'ensemble. Nous estimons que nos contrôles fournissent une base raisonnable à l'opinion exprimée ci-après.

Nous certifions que les comptes annuels, établis conformément aux règles et principes comptables applicables en France, sont réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

2 - Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes professionnelles applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Directoire et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives aux prises de participation et de contrôle et à l'identité des détenteurs du capital vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

Bordeaux et Maisons Alfort, le 11 avril 2002

Les Commissaires aux comptes

EXCO AQUITAINE	SOFINTEX
Membre de Grant Thornton International	Membre de B.D.O.
Eric JUNIERES	Jean GUEZ

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES

Mesdames, Messieurs,

En notre qualité de commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions réglementées.

Conventions autorisées au cours de l'exercice :

En application de l'article L.225-88 du Code de Commerce, nous avons été avisés des conventions qui ont fait l'objet de l'autorisation préalable de votre Conseil de Surveillance.

Il ne nous appartient pas de rechercher l'existence éventuelle d'autres conventions mais de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles de celles dont nous avons été avisés, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé. Il vous appartient, selon les termes de l'article 17 du décret du 23 mars 1967, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions en vue de leur approbation.

Nous avons effectué nos travaux selon les normes de la profession ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences destinées à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

1 - Membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance concernés

Monsieur Christophe ALLARD
Monsieur Jean-Claude SAULI

Nature et Objet : Attribution d'options de souscription d'actions de votre société à Messieurs Christophe ALLARD et Jean-Claude SAULI, et ce au titre de deux nouveaux plans d'option intitulés plan A et plan B.

Au titre du plan A, il est attribué 115.000 actions nouvelles à Monsieur Christophe ALLARD et 700 actions nouvelles à Monsieur Jean-Claude SAULI, et ce en contrepartie de leur renonciation à l'attribution du même nombre d'actions qui leur a été consenti par le Directoire au titre du plan de souscription décidé le 13 juillet 2000.

Au titre du plan B, il est attribué 185.000 actions nouvelles à Monsieur Christophe ALLARD.

Modalités : Les actions nouvelles pourront être souscrites au titre des plans A et B au prix unitaire de 29,37 € entre le 14 juillet 2005 et le 13 juillet 2006 inclus.

2 - Membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance concernés

Monsieur Jacques ABERGEL
Monsieur Jacques BERREBI (représentant la société SR.Teleperformance)
Monsieur Olivier DOUCE

Nature et Objet : Conclusion d'un nouveau bail concernant les locaux sis 99, rue de la République 92800 Puteaux, et avenant au bail consenti par SR.Teleperformance à la société S.E.R.F.

Modalités : A effet du 1er février 2001, la société SR.Teleperformance a donné à bail pour une durée de 9 années les locaux sis 99, rue de la République 92800 PUTEAUX, moyennant un loyer hors charges et hors taxes de 89.792 €. Compte tenu des travaux réalisés par la société S.E.R.F, une franchise de 3 mois de loyer en principal a été consentie à la société S.E.R.F.

Aux termes d'un avenant signé entre votre société et la société S.E.R.F, cette location a été intégrée au bail initial et la durée du bail a été modifiée pour la faire débiter à effet de l'avenant soit le 1er février 2001 pour une nouvelle durée de 9 années expirant le 31 janvier 2010.

Au titre de ce bail, la société a comptabilisé en produits la somme hors taxes mais charges comprises de 461.739 €.

3 - Membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance concernés

Monsieur Christophe ALLARD
Monsieur Daniel JULIEN
Monsieur Olivier DOUCE (représentant la société SR.Teleperformance)

Nature et Objet : Avenants au contrat d'assistance technique et au contrat de location gérance liant la société Teleperformance France et la société SR.Teleperformance à effet du 1er janvier 2002.

Modalités : La rémunération du contrat d'assistance technique conclu par votre société avec sa filiale la société Teleperformance France précédemment fixée à 4% du chiffre d'affaires HT est ramenée au taux de 2% à compter du 1er janvier 2002.

La rémunération du contrat de location gérance conclu par votre société avec sa filiale la société Teleperformance France précédemment calculée en fonction d'un taux progressif sur le chiffre d'affaires est ramenée à un taux unique de 10% à compter du 1er janvier 2002.

4 - Membre du Directoire ou du Conseil de Surveillance concerné

Monsieur Philippe GINESTIE

Nature et objet : Résiliation le 17/12/2001 du contrat d'abonnement de consultations juridiques confié au Cabinet Ginestie Paley Vincent & Associés, du fait de sa non utilisation depuis le 31-12-2000.



Modalités : Aucune charge au titre de ce contrat n'a été enregistrée au cours de l'exercice 2001. Toutefois au titre des prestations réalisées par le Cabinet votre société a enregistré une charge HT de 20.681 €.

5 - Membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance concernés

Monsieur Christophe ALLARD
Monsieur Daniel JULIEN

Nature et objet : Cession à la société SR Marketing Services de la créance détenue par votre société sur la société Newton 21 U.K.(anciennement dénommée T.W.G.)

Modalités : Cette créance d'un montant de 1.740.148 € (soit la somme de 1.058.880 £) a été cédée à la société SR Marketing Services pour le prix de 1.740.148 €, et inscrite au crédit du compte-courant de votre société dans les livres de la société SR Marketing Services.

Cette cession s'inscrit dans le cadre de la restructuration globale des filiales par pôles d'activités intervenue en décembre 1999, et qui s'est traduite par l'apport à la société SR Marketing Services des participations majoritaires détenues par votre société dans les filiales marketing services et notamment celles du réseau Newton 21 Europe dont fait partie la société Newton 21 U.K.(anciennement dénommée T.W.G.).

6 - Membre du Directoire ou du Conseil de Surveillance concerné

Monsieur Jacques BERREBI

Nature et objet : Contrat de prestations de conseil avec la société BER.COM dans le cadre d'une assistance à la filiale Teleperformance Brasil LTDA relative à la négociation d'un important contrat commercial et de la cession de 15% du capital de la société IBERPHONE.

Modalités : Dans le cadre de ces prestations de conseil confiées à la société BER.COM, votre conseil a fixé comme suit la rémunération de ces prestations :
- Honoraires forfaitaires de 80.000 € majorés des frais et débours engagés par BER.COM, pour l'assistance à Teleperformance Brasil LTDA. Les frais et débours se sont élevés à la somme de 9.238 €.

- Honoraires correspondant à 5% du prix de cession majorés des frais et débours engagés par BER.COM, en ce qui concerne la première cession intervenue en 2001 de 13% du capital de la société IBERPHONE à la CAJA de MADRID. Les honoraires se sont élevés à la somme de 147.248 € et les frais et débours à la somme de 27.264 €.

Conventions approuvées au cours d'exercices antérieurs dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice :

Par ailleurs, en application du décret du 23 mars 1967, nous avons été informés que l'exécution des conventions suivantes, approuvées au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours du dernier exercice.

1/ Nature et objet : Caution solidaire de SR.Teleperformance envers la société SR.Marketing Services.

Modalités : Votre société s'est portée caution solidaire de sa filiale SR.Marketing Services auprès de l'UGIL à hauteur d'une année de loyer annuel en principal augmenté des provisions pour charges, en garantie du paiement des loyers et accessoires pour une durée de neuf années à compter de la prise d'effet du bail, soit à compter du 1er août 1999.

En contrepartie de cette caution, la société SR.Marketing Services verse une commission à votre société égale à 1% des sommes garanties.

Au 31/12/2001, le montant de la caution envers l'UGIL s'élevait à la somme de 726.635 €. Au titre de la rémunération de cette caution, votre société a enregistré un produit de 7 266 €.

2/ Nature et objet : Attribution d'options de souscription d'actions de votre société à certains cadres et dirigeants dont Monsieur Daniel JULIEN pour 800.000 actions (dont 240.000 actions en provenance du plan d'attribution d'options de souscription d'actions de la société Teleperformance International absorbée par votre société le 30 juin 1999), Monsieur Christophe ALLARD pour 160.000 actions (en provenance du plan d'attribution d'options de souscription d'actions de la société Teleperformance International absorbée par votre société le 30 juin 1999) et Monsieur Jean Claude SAULI pour 112.000 actions.

Modalités : Compte tenu de la division par 8 de la valeur nominale du titre, les actions pourront être souscrites au prix de 7,05 € entre le 21 août 2002

et le 20 août 2003, en ce qui concerne le plan d'attribution d'options de souscription d'actions de votre société et au prix de 3,87 € entre le 22 juillet 2002 et 21 juillet 2003 en ce qui concerne le plan d'attribution d'options de souscription d'actions en provenance de la société Teleperformance International.

3/ Nature et objet : Option pour le régime d'intégration fiscale avec les sociétés suivantes détenues directement ou indirectement à plus de 95% par votre société : Teleperformance France, SR.Santé, Aljac, Edimark, Medica-Press International, New Way (ex Markop), JRT Participations, et SR.Marketing services.

Cette option a été renouvelée pour 5 ans, soit du 1er janvier 1998 au 31 décembre 2002.

Modalités : La charge d'impôt supportée par les filiales intégrées est égale à celle qu'elles auraient supportée en l'absence d'intégration.

4/ Nature et objet : Contrat de location gérance d'un fonds de commerce à la société Teleperformance France.

Modalités : La redevance annuelle est égale à :

- 6% du chiffre d'affaires net HT de 0 à 9.146.941 €.

- 9% du chiffre d'affaires net HT de 9.146.941 € à 12.195.921 €.

- 12% du chiffre d'affaires net HT de 12.195.921 € à 21.342.862 €.

- 14% du chiffre d'affaires net HT au-delà de 21.342.862 €.

Le chiffre d'affaires pris en compte pour le calcul de la redevance exclut celui réalisé au titre du contrat de location gérance conclu par la société Teleperformance France avec Pronytel.

Le produit enregistré dans les comptes de votre société s'est élevé à la somme de 8 739 760 €.

Les loyers et charges afférents aux locaux mis à disposition sont à la charge de la société Teleperformance France et ont été facturés par votre société pour un montant de 1 085 385 €.

5/ Nature et objet : Contrat d'assistance technique fournie par votre société à la société Teleperformance France.

Modalités : La rémunération de votre société est fixée à 4% du chiffre d'affaires, soit au titre de l'exercice 2001 la somme de 4 164 772 €.

6/ Nature et objet : Achat de bouteilles de Saint-émilion à la SCI Château Bellefont – Belcier dans le cadre des cadeaux de fin d'année et des diverses réunions et séminaires intra-groupe.

Modalités : Ces achats se sont élevés à la somme de 37 729 € pour l'année 2001.

7/ Nature et objet : Contrats de domiciliation ou de location à des sociétés filiales du groupe, ou à des sociétés ayant des administrateurs communs :

Modalités :

a) Location commerciale à la société SERF. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 461 739 € (en ce compris les produits de location résultant du nouveau bail mentionné ci-dessus).

b) Location commerciale à la société i'Pression. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 23 804 €.

c) Location commerciale à la société Newton 21 France. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 344 612 €.

d) Location commerciale à la société Aljac. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 38 029 €.

e) Location commerciale à la société CDTM Editions. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 26.050 €.

f) Location commerciale à la société Edimark. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 60.736 €.

g) Location commerciale à la société Medica Press International. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 38 641 €.

h) Location commerciale à la société J.R TROUBAT. Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 60 962 €.

i) Location commerciale à la société France 1 Communication .

Comptabilisation d'un produit HT charges comprises pour 27 693 €.

Maisons-Alfort et Bordeaux, le 11 avril 2002

Les Commissaires aux comptes

EXCO AQUITAINE	SOFINTEX
Membre de Grant Thornton International	Membre de B.D.O.
Eric JUNIERES	Jean GUEZ

RAPPORT DE GESTION DU DIRECTOIRE PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 24 JUIN 2002

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale Ordinaire pour vous rendre compte de la gestion de votre société et de ses filiales durant l'exercice écoulé ainsi que pour soumettre à votre approbation les comptes du dernier exercice social clos le 31 décembre 2001.

ACTIVITÉ DU GROUPE

Les faits marquants de l'exercice

Le groupe SRTeleperformance a procédé au cours de l'exercice 2001 à des prises de participation pour un montant global de 47,4 Millions d'€, dont 42,5 Millions d'€ dans la division Centres de Contacts réalisées essentiellement aux USA et en Europe.

Les cessions de titres de participation, nettes d'impôt, s'élèvent à 5,9 Millions d'€. Dans le cadre de sa politique de désengagement partiel du marché asiatique, le groupe a cédé au cours de l'exercice sa filiale japonaise au groupe Moshi Moshi Hotline, et a fermé son centre de contacts de Hong Kong. Il a par ailleurs continué à mener sa politique de désengagement dans des activités non stratégiques, en cédant cette année sa participation dans la société d'événements Charlestown.

Les investissements nets industriels se sont élevés à 31,3 Millions d'€, dont 24,9 Millions d'€ dans la division Centres de Contacts.

Les données chiffrées 2001 du groupe

Bilan consolidé

Les capitaux propres de l'ensemble du groupe ressortent à 326,1 M€, dont 296,6 M€ en part groupe.

Le montant des écarts d'acquisition résiduels au 31 décembre 2001 s'établit à 109,8 M€.

Les disponibilités nettes s'élèvent au 31 décembre 2001 à 95,8 M€ contre 134,8 M€ au 31 décembre 2000, en diminution de 39 M€.

La trésorerie nette d'endettement reste toutefois excédentaire au 31 décembre 2001 de 37,6 M€ contre 45,6 M€ au 31 décembre 2000.

Compte de Résultat consolidé

Le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à 801,5 M€, soit une progression globale de +30 %, répartie par division comme suit :

Centres de Contacts : +42 %^(*)
Marketing Services & Santé : -1 %

À données comparables, la croissance du chiffre d'affaires du groupe s'est établie à +11 %, répartie comme suit :

Centres de Contacts : +15 %
Marketing Services & Santé : -1 %

Le chiffre d'affaires à l'international représente 67 % du chiffre d'affaires total, contre 64 % en 2000. Il se répartit géographiquement comme suit :

(EN %)	31/12/01	31/12/00	VARIATIONS
Europe	61	71	-10
Dont France	33	36	-3
Amérique du Nord	35	25	+10
Autres	4	4	
TOTAL	100	100	

^(*) cf note IV.1 de l'annexe consolidée page 43.

L'E.B.I.T.A. (résultat d'exploitation avant amortissement des survaleurs) s'est élevé à 66,2 Millions d'€, soit une progression de +30 % par rapport à 2000, en ligne avec la croissance du chiffre d'affaires. La marge opérationnelle s'établit à 8,3 %, contre 8,2 % en 2000.

L'E.B.I.T.D.A. (E.B.I.T.A. augmenté des dotations aux amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles) s'élève à 92,7 Millions d'€, contre 68,3 Millions d'€ en 2000. Le taux de marge d'E.B.I.T.D.A. s'établit à 11,6 % contre 11,1 % en 2000. Cette augmentation de +36 % est le résultat de la politique mise en œuvre pour améliorer les ratios du groupe à court et moyen terme.

Les charges nettes financières ressortent à 0,4 Million d'€, contre un revenu net de 1,4 Million d'€ en 2000.

En définitive, le résultat courant avant impôts s'établit à 65,8 Millions d'€, en progression de +26 % par rapport à 2000.

La quote-part des résultats opérationnels réalisés par les sociétés en équivalence représente une perte nette de 1,7 Million d'€, provenant essentiellement de notre part dans la perte d'exploitation dégagée par la radio BFM.

Après impôt, le résultat net global hors éléments non récurrents et amortissement des écarts d'acquisition ressort à 38,4 Millions d'€. Il s'élève, en part groupe, à 30,5 Millions d'€ contre 23,7 Millions d'€ en 2000 en hausse de +29 %.

Les éléments non récurrents font ressortir une perte nette après impôt de 0,3 Million d'€ contre un profit de 1,5 Million d'€ en 2000.

Ils se décomposent en :

- une plus value nette de 2,7 Millions d'€ dégagée sur des cessions globales ou partielles de titres de participations de sociétés intégrées globalement ;
- une provision exceptionnelle de 4,4 Millions d'€, correspondant à la dépréciation de la totalité de la créance détenue par une filiale américaine sur un client en cours de dissolution amiable ;
- un profit de 1,4 Million d'€ provenant d'une diminution de notre participation dans la Radio BFM consécutive à deux augmentations de capital non suivies par le groupe.

Le montant net des éléments non récurrents représente, en part groupe, un profit net de 0,1 Million d'€, contre un profit de 1,5 Million d'€ en 2000.

Après amortissement des écarts d'acquisition d'un montant de 10,4 Millions d'€ et éléments non récurrents, le résultat net part du groupe s'établit à 20,2 Millions d'€, contre 19,3 Millions d'€ en 2000.

Les éléments financiers détaillés concernant les performances du groupe réalisées au cours de l'exercice 2001, ainsi que les perspectives pour 2002 sont détaillés dans le rapport d'activité du groupe.

ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Bilan

Les principales opérations qui ont influé sur la structure financière du bilan sont les suivantes :

I - Actif immobilisé

1 - Opérations d'acquisition et de cession de titres

SRTeleperformance a procédé à des prises de participations dans la division Centres de Contacts réalisées pour l'essentiel en Amérique du Nord (MarketUSA, Marusa Marketing) et en Europe (Pays-Bas).

SRTeleperformance a également augmenté sa participation dans certaines de ses filiales, principalement en Scandinavie (Groupe B.I.T.E.).

Les cessions significatives intervenues cette année concernent :

- la société KK TP Japan cédée en juin au groupe japonais Moshi Moshi Hotline, avec lequel nous avons signé des accords commerciaux pour rester présent sur ce marché.
- la filiale espagnole IBERPHONE, dont notre participation a ainsi été ramenée de 85 à 72 % au 31 décembre 2001.

2 - Prêts consentis aux Filiales

Le montant des prêts consentis aux filiales s'élève à 19,4 Millions d'€, dont 3,4 Millions d'€ de prêts libellés en dollar sont couverts par des avances en devises.

II - Capitaux propres

Il a été procédé au cours de l'exercice 2001 à la conversion de 17 421 obligations provenant de l'emprunt obligataire convertible émis le 24 juin 1997. Cette opération de conversion a été constatée dans les comptes au 31 décembre 2001 par la création de 139 368 actions, et la constitution d'une prime d'émission de 647 510 €.

À l'issue de ces opérations, le capital social est composé de 33638 784 actions au nominal de 2,50 €.

III - Dettes financières

Le montant des dettes financières s'élève au 31 décembre 2001 à 24,4 Millions d'€, dont 2,4 Millions d'€ au titre de l'emprunt obligataire non converti.

Le solde, soit 22 Millions d'€, est représenté pour l'essentiel par des emprunts antérieurs à l'augmentation de capital en numéraire réalisée en mars 2000 et des avances en devises destinées à couvrir des prêts effectués en devise à des filiales étrangères. Le montant des dettes financières s'élevait au 31 décembre 2000 à 29,8 Millions d'€, dont 3,4 Millions d'€ au titre de l'emprunt obligataire non converti.

IV - Disponibilités

La société dispose au 31 décembre 2001 d'une trésorerie nette de 50 Millions d'€, contre 89 Millions d'€ en 2000.

Compte de résultat

Le montant du chiffre d'affaires ressort pour l'exercice 2001 à 24,7 Millions d'€, contre 19,9 Millions d'€ en 2000. Il se décompose comme suit :

	2001	2000
Redevances perçues auprès des filiales :	21,5	15,9
Activité commerciale	0,4	1,8
Autres Revenus		
(dont locations immobilières...)	2,8	2,2

Les charges d'exploitation s'élèvent à 12,7 Millions d'€ contre 15,9 Millions d'€ en 2000.

Le résultat d'exploitation dégage un profit de 12,2 Millions d'€ contre 4,5 Millions d'€ en 2000.

Le résultat financier s'établit à 5,8 Millions d'€ contre 11,5 Millions d'€ en 2000. Il se décompose comme suit :

	2001	2000
Dividendes	5,0	7,6
Produits financiers (net)	3,1	5,1
Provisions pour dépréciation (net)	- 2,3	- 1,2

Le résultat courant fait ressortir en final un bénéfice de 18 Millions d'€, contre 16 Millions d'€.

Le résultat exceptionnel fait apparaître un profit net de 0,4 Million d'€.

L'impôt sur les sociétés représente une charge de 4,0 Millions d'€, contre 4,4 Millions d'€ pour 2000.

En définitive, le résultat nets s'établit à 14,5 Millions d'€ contre 13,3 Millions d'€ en 2000.

Le tableau des résultats financiers figure dans l'Annexe aux Comptes Annuels de la Société.

Informations sur la détention du capital

Conformément à l'article L.233-13 du Code de Commerce, et compte tenu des informations reçues en application des articles L.233-7 et L.233-12 dudit code, nous vous indiquons qu'à notre connaissance, les personnes physiques et morales détenant plus du vingtième, du dixième, du cinquième, du tiers, de la moitié, ou des deux tiers du capital ou des droits de vote aux Assemblées Générales de la société, sont les suivantes à la date du présent rapport, étant précisé que ces personnes physiques et morales ne nous ont informés d'aucun franchissement de seuil depuis notre dernier rapport de 2000.

En capital

Seuil de 10 %

Le groupe BNP PARIBAS

Seuil de 5 %

Madame Françoise DOUCE
Monsieur Jacques BERREBI
La société GIM DASSAULT
Monsieur Olivier DOUCE, Membre du Directoire

En droit de vote

Seuil de 10 %

Madame Françoise DOUCE
Le groupe BNP PARIBAS

Seuil de 5 %

Monsieur Jacques BERREBI
La société GIM DASSAULT
Monsieur Olivier DOUCE, Membre du Directoire
Monsieur Daniel JULIEN, Président du Directoire

Participation des salariés au capital

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102 du Code de Commerce, nous vous indiquons qu'à notre connaissance, les salariés du groupe, non mandataires sociaux de SRTeleperformance, possèdent à la date du présent rapport 50 875 actions nominatives de la société, correspondant notamment aux levées d'options exercées au titre des plans d'options de souscription d'actions. Aucune de ces actions ne fait l'objet d'une gestion collective dans le cadre d'un PEE ou FCPE.

Affectation du résultat

Nous soumettons à votre approbation l'affectation suivante du résultat de l'exercice 2001 :

Bénéfice net après impôt	14447720,61 €
Dotations à la réserve légale	- 34842,00 €
Dotations à la réserve spéciale	
des plus values à long terme	- 615761,19 €
Total avant affectation	13797117,42 €
Report à nouveau antérieur	+ 6098103,45 €
Total à affecter	19895220,87 €
Réserve ordinaire	- 5590998,51 €
Bénéfice distribuable	14304222,36 €
Dividende global	- 6054981,12 €
Solde au compte de report à nouveau	8249241,24 €

Le dividende de 0,18 €, en augmentation de 20 % par rapport à celui de l'an dernier, sera assorti d'un avoir fiscal :

- de 50 % pour les personnes physiques et les personnes morales bénéficiant du régime des sociétés mères/filiales, représentant un dividende brut de 0,27 € par action.

- de 15 % pour les autres personnes morales, représentant un dividende brut de 0,207 € par action.

D'autre part, nous vous rappelons que le revenu global assuré à chaque action (après division du titre par huit) au titre des trois derniers exercices a été le suivant :

EXERCICE	DIVIDENDE	50 %		AUTRES AVOIRS FISCAUX		
		AVOIR FISCAL	REVENU GLOBAL	AVOIR FISCAL	%	REVENU GLOBAL
1998	0,73 F	0,36 F	1,09 F	0,33 F	45 %	1,06 F
1999	0,85 F (0,13 €)	0,43 F (0,07 €)	1,28 F (0,20 €)	0,34 F (0,05 €)	40 %	1,19 F (0,18 €)
2000	0,15 €	0,075 €	0,225 €	0,0375 €	25 %	0,1875 €

Achat par la Société de ses actions en vue de la régularisation des cours

Pour satisfaire aux obligations de l'article L.225-211 du Code de Commerce, nous vous précisons que la société ne détient aucune action sur elle-même au 31 décembre 2001. La société n'est pas intervenue sur le marché au cours de l'exercice 2001.

Options de souscription d'actions consenties par la Société

Nous vous rappelons les plans d'options de souscription d'actions en cours, attribués par la société :

- **Plan d'options de souscription d'actions attribué par le Conseil d'Administration de Teleperformance International du 21 juillet 1997**, sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 18 juin 1997, repris et ajusté suivant décisions de l'Assemblée Générale Extraordinaire et du Directoire de SR.Teleperformance du 30 juin 1999, après fusion absorption de la première par la seconde en date du 30 juin 1999. Après division du titre par 8 décidée par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 14 juin 2000, le Directoire du même jour a procédé à l'ajustement de ce plan par l'attribution de 640 064 actions SR.Teleperformance de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 25,41 F ou 3,87 € au lieu des 80 008 actions SR.Teleperformance de 20 € de nominal attribuées au prix unitaire de 203,25 F ou 31 € suite à la fusion. Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 22 juillet 2002.

- **Plan d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance attribué par le Directoire du 20 août 1997**, sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 23 juin 1997. Après division du titre par 8 décidée par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 14 juin 2000, le Directoire du même jour a procédé à l'ajustement de ce plan par l'attribution de 720 000 actions de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 46,25 F ou 7,05 € au lieu des 90 000 actions de 20 € de nominal attribuées initialement au prix unitaire de 370 F ou 56,40 €. Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 21 août 2002.

- **Plan d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance décidé par le Directoire du 13 juillet 2000** sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 14 juin 2000, portant sur 654 050 actions nouvelles de 2,50 € de nominal attribuées à de nombreux managers et collaborateurs du groupe au prix unitaire de 41,20 €. Le Directoire du 25 juin 2001 a décidé d'annuler les options consenties sur 595 750 actions nouvelles suite aux renoncations individuelles aux dites options reçues de 435 bénéficiaires du Groupe ayant conservé leurs droits à la même date. Le Directoire du 25 juin 2001 a également constaté la caducité des options offertes sur les 58 300 actions restantes parmi les 654 050 attribuées le 13 juillet 2000 et correspondant à celles des bénéficiaires ayant entre temps perdu leurs droits. En conséquence, ce plan se trouve dépourvu de tout effet à la date du 25 juillet 2001.

- **Plan « A » d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance décidé par le Directoire du 25 juin 2001** sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, portant sur 595 750 actions nouvelles de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 29,37 €, attribuées aux 435 managers et collaborateurs du Groupe ayant renoncé à leurs options sur visées du 13 juillet 2000, dans les mêmes proportions que ces dernières. Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

- **Plan « B » d'option de souscription d'actions de SR.Teleperformance décidé par le Directoire du 25 juin 2001** sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, portant sur 239 000 actions nouvelles de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 29,37 €, attribuées à 52 managers et collaborateurs du Groupe. Les levées d'options ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

Options de souscription d'actions consenties par des sociétés contrôlées majoritairement par notre société

Conformément aux dispositions du dernier alinéa de l'article L.225-180 du Code de Commerce, nous portons à votre connaissance les informations suivantes relatives aux plans d'options de souscription d'actions mis en place par des sociétés contrôlées majoritairement, directement ou indirectement, par SR.Teleperformance ; La Société Rochefortaise Marketing Services (SR.MS), suivant décision du Conseil d'Administration du 29 juin 2000 prise sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, a attribué des options de souscription d'actions au profit de 2 managers de la société portant sur un total de 25 649 actions de 16 € de nominal, au prix unitaire de 29,30 €. Ces options ne pourront être levées qu'à compter du 30 juin 2004.

La Société Rochefortaise Santé (SR.Santé), suivant décision du Conseil d'Administration du 25 juillet 2000 prise sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, a attribué des options de souscription d'actions au profit de 3 managers du sous groupe Santé portant sur un total de 13 150 actions de 15 € de nominal, au prix unitaire de 26 €. Ces options ne pourront être levées qu'à compter du 26 juillet 2004.

Ajustement des règles de conversion résultant de la division du titre par 8, sur les obligations restant en circulation

Nous vous rappelons l'emprunt obligataire du 23 juillet 1997, aux termes duquel 533 334 obligations ont été émises, convertibles en actions à tout moment à raison de 1 action de 10 F de nominal, porté à 20 € par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 30 juin, pour une obligation de 375 F de nominal.

Après division du titre par 8 décidée par l'Assemblée Générale Extraordinaire de la société du 14 juin 2000, le Directoire a procédé le même jour à l'ajustement des règles de conversion sur les obligations restant en circulation, selon le rapport suivant :

- 8 actions de 2,50 € de nominal pour 1 obligation de 375 F (soit 57,17 €) de nominal.

Au 1^{er} janvier 2002, 42 619 (8 %) obligations restaient en circulation.

Prises de participation significatives et prises de contrôle

En application de l'article L.233-7 du Code de Commerce, nous vous communiquons les prises de participation significatives et prises de contrôle directes ou indirectes, intervenues au cours de l'exercice 2001 dans des sociétés ayant leur siège social en France.

Franchissement de seuils : Néant

Prise de contrôle de +de 50 % :

Société Groupe Presence Plus, Société Anonyme dont le siège est au 9, rue de la Gare - 92130 (Issy-les-Moulineaux)

Informations concernant les mandataires sociaux

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de Commerce, nous vous rendons compte ci-après des rémunérations et avantages en nature versés durant l'exercice 2001 à chaque mandataire social, tant par SR.Teleperformance que par des sociétés contrôlées par cette dernière au sens de l'article L.233-16 du Code de Commerce.

Ont perçu au cours de l'exercice écoulé :



- Monsieur Daniel JULIEN, Président du Directoire :

Rémunérations perçues de SR.Teleperformance : 820 453 € bruts dont 128 67 € d'avantages en nature soit 718 297 € nets.

Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR.Teleperformance : Promoplan (Italie) : Administrateur : 903 € - Catitutura (Italie) : Administrateur : 903 €.

- Monsieur Christophe ALLARD,

Directeur Général - Membre du Directoire :

Rémunérations perçues de SR.Teleperformance : 558 334 € bruts dont 21 483 € d'avantages en nature soit 466 518 € nets.

- Monsieur Olivier DOUCE, Membre du Directoire

Rémunérations perçues de SR.Teleperformance : 85 981 € bruts soit 68 428 € nets.

- Monsieur Jacques BERREBI, Président du Conseil de Surveillance :

Rémunérations perçues de SR.Teleperformance : émoluments Présidence du Conseil : 40 500 €

Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR.Teleperformance : TP USA : Chairman : 139 318 US \$ - Promoplan (Italie) : Administrateur : 60 916 € - Catitutura (Italie) : Administrateur : 14 460 €.

- Monsieur Philippe DOMINATI,

Vice-Président du Conseil de Surveillance :

Rémunérations perçues de SR.Teleperformance : émoluments Vice présidence du Conseil : 29 360 €
Jetons de présence : 1 050 €

- Madame Françoise DOUCE, Membre du Conseil de Surveillance :

Rémunérations perçues de SR.Teleperformance : émoluments Présidence du Conseil jusqu'au 31 mars 2001 : 7 623 €
Jetons de présence : 2 450 €

- Monsieur Jacques ABERGEL

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 3 150 €

- Monsieur Laurent DASSAULT

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 3 150 €

- Monsieur Eric DELORME

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 1 750 €

- Monsieur Philippe GINESTIE

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 2 450 €

- Monsieur Alain LAGUILLAUMIE

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 3 150 €

- Monsieur Michel RENARD

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 3 150 €

- Monsieur Jean Claude SAULI

Jetons de présence de SR.Teleperformance : 3 150 €
Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR.Teleperformance : Rochefortaise Santé : Président 63 817 € bruts dont 2 833 € d'avantages en nature et S2L Santé : contrat de travail : 68 455 € bruts dont 2 899 € d'avantages en nature - soit en net global 102 651 €.

Enfin, vous trouverez ci-après la liste des mandats et fonctions exercés dans toute société par chaque mandataire social, membre du Directoire ou du Conseil de Surveillance.

Daniel JULIEN : Président du Directoire

- Autres fonctions exercées au sein du Groupe SR.Teleperformance :

- Administrateur de Teleperformance France (TP. France)
- Représentant permanent de SR.TP. au sein de Business Fil, Multilignes, Conseil, New Way, Pentagone, Rochefortaise Marketing Services (SR.MS), SR.BV., Synerfil.

- Chairman of the Board de Business Response Inc., MarCom, TP. USA,
- Director de Americall, Americall de Mexico, B.I.T.E., BPS Associates Limited, CKAPT Assessoria E. Commercio, CRM Services India Private, FST, IMC Marketing Inc., MarketUSA, Marusa Financial Services, Marusa Marketing, MMCC Solutions Inc, NEWTON 21 UK, Noble Systems, NSDI, Plurimarketing, SAC, Startel Communications, Synesis, TP. Australia, TP. Brazil, TP. Denmark, TP. Finland, TP. Groupe Inc., TP. Italia, TP. Norway, Telephilippines Inc., Teomac, Times Teleperformance Singapore.
- Administrateur de Fonoverk, Grandi Numeri, Iberphone, Promoplan SPA, Service 800, Société Européenne de Telemarketing, TP. Lebanon.

Christophe ALLARD : Directeur Général - Membre du Directoire

- Autres fonctions exercées au sein du groupe SR.Teleperformance :

- Président de SR.BV.
- Administrateur de Pronytel, SR.MS, Techcity Solutions, TP. France, TP. Midi-Pyrénées, TP. Sud-Ouest.
- Représentant Permanent de :
. SR.Teleperformance. au sein de Akoa, Anacom, Communicator, Information Presse Service, l'Institut du Call Center, Optimise, Passion Company, Pédagogie du Management, P.G.S., Presence Plus, Pyramide Kheops, Socio, TP. Est, TP. Nord, TP. Ouest, W.S.A.
. TP. France au sein de Business Fil, Multilignes Conseil, Synerfil.
- Managing Director de TP. Germany
- Director de Americall, B.I.T.E., BPS Associates Limited, Business Response Inc., CKAPT Assessoria E. Commercio, CRM Services India Private, MarCom, MarketUSA, MMCC Solutions Inc, Plurimarketing, TP. Denmark, TP. Finland, TP. Group Inc, TP. Norway, Telemarket BV., Teomac, TP. USA, Zectel.
- Administrateur de Fonoverk, Grandi Numeri, Iberphone, Perfectcall, Service 800, Société Européenne de Telemarketing, TP. Austria.
- **Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :**
- Président de la SAS Boomerang.

Olivier DOUCE : Membre du Directoire

- Autres fonctions exercées au sein du Groupe SR.Teleperformance :

- Président du Conseil d'administration de New Way
- Administrateur de FCC (Finance Communication et Cie), SR.MS.
- Représentant Permanent de
. Aljac au sein de Edimark et Medica Press International,
. Passion Company au sein de W.S.A.,
. SR.MS au sein de Aljac, Communicator, Multilignes Conseil, Pentagone, P.G.S., Reactif, 1^{er} pression, TP. Azur, TP. Est, TP. Nord,
. Rochefortaise Santé au sein de F.C.S. (Financière de Communication Santé), J.R.T. Participations, J.R. Troubat, Mail Call Healthcare, Passion Company, S2L Santé, Socio,
. SR.Teleperformance au sein de C.D.T.M. Editions, Pronytel, TP. France, TP. Ouest, TP., Rhône-Alpes, TP. Sud-Ouest,
. TP. Sud-Ouest au sein de TP. Midi-Pyrénées

- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :

- Président de Angyal
- Administrateur de Charlestown, Easyloan, Odb.
- Gérant de Always (EURL), Davic Music, Editions « Coups De Soleil » (SARL), SCGF Victor Douce, SCI Douce.

Jacques BERREBI : Président du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées au sein du groupe SR.Teleperformance :

- Administrateur de SR.MS, Rochefortaise Santé
- Représentant Permanent de NEWTON 21 Europe au sein de CCP Marketing et Caudroy Colas Partners.
- Président de NEWTON 21 Europe,
- Chairman of the Board de Iberphone, TP. Groupe Inc,
- Director de Americall, Business Response Inc., CKAPT Assessoria E. Commercio, FST SA, IMC Marketing Inc., MarCom, MarketUSA, Marusa Financial Services, Marusa Marketing, MMCC Solutions Inc, NEWTON 21 UK, Noble Systems, NSDI, Plurimarketing, SAC, Startel Communications, Synesis, TP. Australia, Telephilippines Inc.,

Teomac, Times Teleperformance Singapore, TP. USA.
 - Administrateur de Byblos Andaluz, Couronne Immo 224, Grandi Numeri, Promoplan SPA, SDA Europe, Service 800, Up to You.
- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :
 - Administrateur Délégué et Président de Ber.Com International
 - Administrateur Délégué de I.C.B.

Philippe DOMINATI : Vice-Président du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :
 - Gérant de Isado (Sarl) et Trocadero (Scp)

Jacques ABERGEL : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées au sein du groupe SR.Teleperformance :
 - Président de Media 9
- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance. :
 - Président de Elypub, Elypresse, F.C.C
 - Directeur Général de Triple A
 - Administrateur de Serf, Europe 1 Communication,
 - Gérant de la SCI Elysees 2001

Laurent DASSAULT : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :
 - Directeur Général de Immobilière Dassault S.A.
 - Administrateur de Dassault Systemes S.A., Groupe Industriel Marcel Dassault S.A. (GIMD), La Federation Continentale S.A., Pechel Industries S.A., Sogitec Industries S.A.,
 - Gérant de Château Dassault Sarl, Dassault Investissements Sarl
 - Président Directeur Général de Dassault Belgique Aviation,
 - Président de Dassault Investment Fund Inc.,
 - Chairman of Dassault Falcon Jet Do Brazil, Midway Aircraft Corporation
 - Member of the Board of Directors of Aero Precision Repair and Overhaul Company «A-Pro», Genset Singapore S.A.
 - Member of the Advisory Board of Syntek Capital S.A.
 - Administrateur de Banque Privée Edmond de Rothschild Luxembourg, Chenfeng Machinery, Fingen S.A., Harmonie S.A., Industrial Procurement Services (I.P.S.), Kudelski S.A., La Compagnie Nationale A Portefeuille S.A., Naftco, Power Corporation du Canada, Terramaris S.A..

Eric DELORME : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :
 - Président du Conseil d'administration de Copef S.A.
 - Membre du Conseil d'administration des Editions Jean-Baptiste Bailliere S.A., Mixad, Panorama du Médecin S.A., Somarel S.A., Sport4fun.
 - Non Executive Director : IPC Media (UK)

Françoise DOUCE : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions : Néant

Philippe GINESTIE : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :
 - Administrateur de Dynaction, Hr Oblig
 - Membre du Conseil de Surveillance de Castorama et Dubois Investissement, Sport et Nature International

Alain LAGUILLAUMIE : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées hors du groupe SR.Teleperformance :
 - Président du Conseil d'administration de B.J.L. & Partenaires (S.A.), Gipso
 - Gérant d'Auguste Cestas (SCI), Bellefont-Beldier (SCI), Cap 33 (SARL)

Michel RENARD : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions : Néant

Jean Claude SAULI : Membre du Conseil de Surveillance

- Autres fonctions exercées au sein du groupe SR.Teleperformance :
 - Président du Conseil d'administration de Rochefortaise Santé, S2L Santé

- Administrateur de J.R.T. Participations, Mail Call Healthcare, Medistat, NEWTON 21 Belgium,
 - Représentant Permanent de J.R.T. Participations au sein de J.R. Troubat, Rochefortaise Santé au sein de Aljac, C.D.T.M. Editions, Edimark, France 1 Communication, Medica Press International, Pentagone, Reactif, S2L Santé au sein de Caudroy Colas Partners, New Way.

Une Assemblée Générale Extraordinaire sera réunie à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle de 2002 à l'effet de procéder à la mise en harmonie des statuts de la société avec les dispositions de la loi NRE du 15 mai 2001, et notamment en ce qui concerne la limitation des mandats.

Nous vous remercions de bien vouloir adopter les résolutions qui vous sont présentées.

Le Directoire

RAPPORT SPECIAL DU DIRECTOIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE ANNUELLE DU 24 JUIN 2002 SUR LES OPERATIONS REALISEES EN VERTU DES DISPOSITIONS DES ARTICLES L. 225-177 A L. 225-186 DU CODE DU COMMERCE

(options de souscription d'actions)

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-184 du Code du Commerce, nous avons l'honneur de vous rendre compte des opérations réalisées en vertu des dispositions des articles L. 225-177 à L.225-186 dudit Code relatifs aux options d'achat et de souscription d'actions.

Nous vous informons ci-après des plans d'options de souscription d'actions décidés et attribués en 2001 :

1/Un Plan A d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance a été décidé par le Directoire du 25 juin 2001 sur autorisation de l'AGE du même jour, portant sur 595.750 actions nouvelles de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 29,37 €, attribuées à 435 managers et collaborateurs du groupe. Les levées d'options ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

Au titre de ce Plan A, les options ci-après ont été consenties :
 - à Monsieur Christophe ALLARD, Directeur Général -membre du Directoire- : 115.000 options,
 - à Monsieur Jean-Claude SAULI, membre du Conseil de Surveillance : 700 options, au titre de ses fonctions de Président de la SA ROCHEFORTAISE SANTE, contrôlée par SR.Teleperformance.
 - aux 10 salariés de la Société, non mandataires sociaux, dont le nombre d'options est le plus élevé : 30.300 options.

2/Un Plan B d'option de souscription d'actions de SR.Teleperformance a été également décidé par le Directoire du 25 juin 2001 sur autorisation de l'AGE du même jour, portant sur 239.000 actions nouvelles de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 29,37 €, attribuées à 52 managers et collaborateurs du Groupe. Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

Au titre de ce Plan B, les options ci-après ont été consenties :
 - à Monsieur Christophe ALLARD, Directeur Général -Membre du Directoire- : 185.000 options,
 - à 5 salariés de la Société, non mandataires sociaux, dont le nombre d'options est le plus élevé : 5.000 options.

Aucune levée d'options n'a été exercée au cours de 2001 au titre des plans sus visés et des plans d'options de souscription d'actions antérieurement attribués dont il est fait mention dans notre rapport de gestion.

Le directoire

RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 24 JUIN 2002

Mesdames, Messieurs,

Vous venez d'entendre la lecture du Rapport du Directoire sur l'activité ainsi que sur les comptes sociaux et consolidés du dernier exercice clos le 31 décembre 2001 de votre société.

Ces documents nous ont été communiqués dans les délais légaux et réglementaires.

Nous n'avons aucune observation à formuler tant sur le rapport de gestion du Directoire que sur les comptes sociaux et consolidés de l'exercice écoulé.

Dans le cadre de la présente Assemblée, nous vous proposons d'allouer à votre Conseil de Surveillance la somme globale de 34500 € à titre de jetons de présence pour l'exercice 2001.

Votre Conseil de Surveillance a fait le point, au cours de sa dernière séance, des conventions intervenues ou renouvelées au cours du dernier exercice. Ces conventions vous seront relatées en détail dans le rapport spécial des Commissaires aux Comptes.

Enfin, nous vous proposons le renouvellement de Madame Françoise DOUCE et de Messieurs Philippe DOMINATI, Laurent DASSAULT, Éric DELORME, Alain LAGUILLAUMIE en qualité de Membres du Conseil de Surveillance de votre société pour six années.

Le Conseil de Surveillance

RÉSOLUTIONS SOUMISES À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 24 JUIN 2002

Première résolution - Approbation des comptes sociaux

L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir entendu la lecture :
 - du rapport de gestion du Directoire sur l'activité de la société ainsi que sur les comptes sociaux et consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2001,
 - du rapport du Conseil de Surveillance,
 - et des rapports des Commissaires aux Comptes sur l'exécution de leur mission,
 approuve les comptes annuels arrêtés le 31 décembre 2001 tels qu'ils lui ont été présentés, se soldant par un bénéfice net après Impôt de 14447720,61 €.

Elle approuve également les opérations traduites dans ces comptes ou résumées dans ces rapports.

L'Assemblée Générale donne en conséquence aux membres du Directoire quitus de l'exécution de leur mandat pour l'exercice écoulé ainsi que le virement à due concurrence de 409 001,49 € de réserve spéciale de plus-values à long terme dotée en 2001 à la réserve ordinaire pour régularisation de ladite réserve.

Elle donne également quitus aux Commissaires aux comptes pour l'accomplissement de leur mission.

Deuxième résolution - Approbation des comptes consolidés

L'Assemblée Générale approuve, tels qu'ils ont été présentés, les comptes consolidés établis conformément aux dispositions des articles L.357-1 et suivants du Code de Commerce, faisant ressortir, après amortissement des écarts d'acquisition, un bénéfice net global consolidé de 27369 000 € et un bénéfice net consolidé part du groupe de 20 233 000 €.

Troisième résolution - Conventions soumises aux articles L.225-86 et suivants du Code du Commerce

L'Assemblée Générale, après avoir entendu la lecture du rapport spécial établi par les Commissaires aux comptes sur les conventions réglementées par l'article L.225-86 intervenues ou poursuivies au cours de l'exercice écoulé, approuve dans les conditions du dernier alinéa de l'article L.225-88 chacune des conventions particulières qui ont été conclues, renouvelées ou modifiées au cours dudit exercice.

Quatrième résolution - Affectation du résultat

1. L'Assemblée Générale, sur proposition du Directoire, et conformément à l'article L.232-11 du Code de Commerce, décide d'affecter le bénéfice de l'exercice de la façon suivante :

Bénéfice net après impôt	14447720,61 €
Dotations à la réserve légale	- 34842,00 €
Dotations à la réserve spéciale	
des plus values à long terme	- 615761,19 €
Total avant affectation	13797117,42 €
Report à nouveau antérieur	+ 6098103,45 €
Total à affecter	19895220,87 €
Réserve ordinaire	- 5590998,51 €
Bénéfice distribuable	14304222,36 €
Dividende global	- 6054981,12 €
Solde au compte de report à nouveau	8249241,24 €

2. Il est attribué à chacune des 33 638 784 actions de 2,50 € de nominal portant jouissance au 1^{er} janvier 2001, un dividende net de 0,18 € assorti d'un avoir fiscal :

- de 50 % pour les personnes physiques et les personnes morales bénéficiant du régime des sociétés mères/filiales, représentant un dividende brut de 0,27 € par action,
- et de 15 % pour les autres personnes morales, représentant un dividende brut de 0,207 € par action.

La mise en paiement du dividende aura lieu à compter du 16 juillet 2002.

L'Assemblée Générale décide également que le bénéfice correspondant aux dividendes non versés en raison des actions que détiendrait la société sur elle-même, dans le cadre des articles L.225-208 et L.225-209, lors de la mise en paiement du dividende, sera affecté au compte Report à nouveau.

3. Conformément aux dispositions légales, l'Assemblée Générale rappelle que le montant du dividende par action (après division du titre par 8) mis en paiement au titre des trois derniers exercices ainsi que l'avoir fiscal correspondant ont été les suivants :

EXERCICE	DIVIDENDE	50 %		AUTRES AVOIRS FISCAUX	
		AVOIR FISCAL	REVENU GLOBAL	AVOIR FISCAL	% REVENU GLOBAL
1998	0,73 F	0,36 F	1,09 F	0,33 F	45 % 1,06 F
1999	0,13 €	0,07 €	0,20 €	0,05 €	40 % 0,18 €
2000	0,15 €	0,075 €	0,225 €	0,0375 €	25 % 0,1875 €

Cinquième résolution - Renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de Surveillance

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Madame Françoise DOUCE venant à expiration,

L'Assemblée Générale décide de renouveler ce mandat pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2008 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

Sixième résolution - Renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de Surveillance

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Laurent DASSAULT venant à expiration,

L'Assemblée Générale décide de renouveler ce mandat pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2008 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

Septième résolution - Renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de Surveillance

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Eric DELORME venant à expiration,

L'Assemblée Générale décide de renouveler ce mandat pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2008 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

Huitième résolution - Renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de Surveillance

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Philippe DOMINATI venant à expiration,

L'Assemblée Générale décide de renouveler ce mandat pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2008 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

Neuvième résolution - Renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de Surveillance

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Alain LAGUILLAUMIE venant à expiration,

L'Assemblée Générale décide de renouveler ce mandat pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2008 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

Dixième résolution - Autorisation à la société pour le rachat de ses propres actions dans les limites fixées par la Loi

L'Assemblée Générale, après avoir pris connaissance du rapport du Directoire et de la note visée par la COB :

- autorise, conformément aux L 225-209 et suivants du Code de Commerce, le Directoire à racheter en Bourse des actions de la société dans la limite de 10 % du capital, en vue de procéder :
- à la régularisation du cours de son action,
- à la remise des titres en paiement ou en échange, notamment dans le cadre d'opérations de croissance externe.

Les achats d'actions effectués en vertu de cette autorisation et leur revente éventuelle seront exécutés dans les limites suivantes :

- le prix maximum d'achat ne devra pas excéder 40 € par action,
 - et le prix minimum de vente ne devra pas être inférieur à 15 € par action,
- sous réserve des ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la société.

La présente autorisation est valable pour une durée de dix-huit mois qui expirera le 23 décembre 2003 et portera sur un montant d'actions ne pouvant pas dépasser 10 % du montant des actions composant le capital social au moment du rachat,

- donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de délégation pour exécution, aux fins de passer tous ordres en Bourse, conclure tous accords en vue d'effectuer toutes formalités, toutes déclarations auprès de tous organismes, remplir toutes autres formalités et, d'une manière générale, faire tout ce qui est nécessaire,

- annule la précédente autorisation accordée par l'Assemblée Générale Ordinaire du 25 juin 2001.

Le Directoire informera chaque année l'Assemblée Générale Ordinaire des opérations réalisées dans le cadre de la présente résolution.

Onzième résolution - Fixation du montant des jetons de présence alloués aux membres du Conseil de Surveillance

L'Assemblée Générale décide de fixer à la somme de 34500 €, le montant global des jetons de présence à répartir entre les membres du Conseil de Surveillance, au titre de l'exercice 2001.

Douzième résolution - Pouvoirs-Formalités

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au porteur d'un extrait ou copie du procès-verbal des présentes délibérations, pour effectuer toutes formalités légales et réglementaires qu'il y aura lieu.

1 - Renseignements de caractère général concernant l'émetteur et son capital

1.1 - Renseignements de caractère général concernant l'émetteur

1.1.1 - Dénomination sociale

SR.Teleperformance (par décision de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 30 juin 1999)

1.1.2 - Forme juridique

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance

La société a été créée en 1910 ; sa date d'expiration est le 9 octobre 2059, sauf prorogation ou dissolution anticipée.

1.1.3 - Siège Social

6,8 rue Firmin Gillot
75 015 PARIS France

1.1.4 - Objet social

“Toutes activités en qualité de prestataire de services dans le domaine de la communication et de la publicité grand public ou spécialisée”. (Article 2 des Statuts)

“Toutes opérations industrielles, commerciales, mobilières et immobilières de toute nature”.

1.1.5 - Numéro du Registre du Commerce et des Sociétés

PARIS B 301 292 702
Code A.P.E: 744B

1.1.6 - Lieu où peuvent être consultés les documents et renseignements relatifs à la société

Siège social
6,8 rue Firmin Gillot
75015 PARIS

1.1.7 - Exercice social

Du 1^{er} janvier au 31 décembre, soit une durée de 12 mois

1.1.8 - Répartition statutaire des bénéfices

Aucune disposition statutaire particulière

1.1.9 - Assemblées Générales

Mode de convocation

La convocation des Assemblées est faite par un avis inséré dans un journal habilité à recevoir les annonces légales dans le département du lieu du siège social, ainsi qu'au Bulletin des Annonces Légales Obligatoires, quinze jours au moins avant la date de l'Assemblée.

La société publie, avant la réunion de toute Assemblée d'actionnaires, au Bulletin des Annonces Légales Obligatoires, 30 jours au moins avant la date de l'Assemblée, l'avis prévu à l'article 130 du décret du 23 mars 1967. Les actionnaires titulaires d'actions nominatives depuis un mois au moins à la date de l'insertion de l'avis de convocation sont en outre convoqués à toute Assemblée par lettre ordinaire, ou sur leur demande et à leurs frais, par lettre recommandée.

Conditions d'admission

Les Assemblées Générales Ordinaires et Extraordinaires se composent de tous les actionnaires, quel que soit le nombre d'actions qu'ils possèdent, pourvu qu'elles soient libérées.

Le droit de participer aux Assemblées est subordonné :

- pour les titulaires d'actions nominatives, à l'inscription sur les registres des actions nominatives de la société.
- pour les propriétaires d'actions au porteur, au dépôt au lieu indiqué par l'avis de convocation d'un certificat prévu par le décret N° 3-359 du 2 mai 1983, émis par un intermédiaire habilité constatant l'indisponibilité des actions inscrites en compte jusqu'à l'Assemblée.

Le délai, au cours duquel ces formalités doivent être accomplies, expire cinq jours avant la date de la réunion de l'Assemblée. Conformément à la loi tout actionnaire peut se faire représenter ou voter par correspondance.

Conditions d'exercice du droit de vote

Chaque actionnaire a autant de voix qu'il possède ou représente d'actions. Un droit de vote double est conféré à toutes actions libérées pour lesquelles il est justifié d'une inscription nominative depuis quatre ans au moins au nom du même actionnaire de nationalité française ou ressortissant d'un état membre de l'Union Européenne. Le droit de vote double cesse de plein droit pour toute action ayant fait l'objet d'une conversion au porteur ou d'un transfert, conformément à l'article L.225-124 du Code de Commerce.

Seuils statutaires devant être déclarés en cas de franchissement de seuil
Absence d'obligation statutaire en cas de détention d'une fraction inférieure au vingtième du capital

1.2 - Renseignements de caractère général concernant le capital

1.2.1 - Conditions spécifiques de modifications du capital

Les conditions auxquelles les statuts soumettent les modifications du capital et des droits respectifs des diverses catégories d'actions sont régies par les prescriptions légales, sans restriction particulière.

1.2.2 - Capital social

Au 31 décembre 2000, il était égal à 83 748 540 €, divisé en 33 499 416 actions d'une valeur nominale unitaire de 2,50 €, entièrement libérées. Le capital social a été augmenté de 348 520 € au cours de l'exercice par la conversion, intervenue du 1er janvier 2001 au 31 décembre 2001, de 17 421 obligations en 139 368 actions de 2,5 €.

Compte tenu de ces opérations, le capital social s'élève au 31 décembre 2001 à 84.096.960 €, divisé en 33.638.784 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, entièrement libérées et toutes de même catégorie.

L'Assemblée Générale Extraordinaire du 17 février 2000 a donné tous pouvoirs au Directoire pour augmenter, en une ou plusieurs fois, le capital social de la société à concurrence d'un montant nominal maximum de 36 millions d'€.

Le Directoire a utilisé partiellement cette autorisation le 18 février 2000 à hauteur de 7 702 140 €. Cette autorisation a expiré le 17 avril 2002.

1.2.3 - Capital potentiel

Le nombre de titres susceptibles d'être émis s'élève à la date du présent rapport à 2 535 766 actions, dont 42 619 obligations convertibles en 340 952 actions, et 2 194 814 options de souscription d'actions provenant de plans d'options consentis aux salariés et mandataires sociaux du groupe. Il n'existe pas d'autres titres de capital potentiel.

La société a émis le 24 juin 1997 un emprunt obligataire convertible de 30489 842 Euros, composé de 533 334 obligations de 57,17 € de nominal.

Les caractéristiques de l'emprunt sont les suivantes :

Échéance de l'emprunt	1.01.2003
Prix d'émission	57,17 €
Coupon	2,50% soit 1,43 € . (payable le 1 ^{er} janvier de chaque année)
Taux de rendement actuariel brut (en cas de non conversion)	4,33 %
Prix de remboursement	63,46 €
Prime de remboursement	6,29 € (soit une prime de 11%)
Amortissement	
Normal	En totalité le 1.01.2003 au prix de 63,46 € par obligation
Anticipé	- A compter du 1.01.2001 à un prix, majoré des intérêts courus, assurant un taux de rendement de 4,33% (si le cours de 8 actions excède 130% du prix d'émission, soit un montant de 74,32 €). - A tout moment au prix de 63,46 € si le nombre des obligations en circulation est inférieur à 10 % des titres émis - Par rachat en Bourse et Offres publiques
Parité de conversion	huit actions pour une obligation (*)
Modalités de conversion	A tout moment à partir du 4.07.1997

(*) depuis l'A.G.E. du 14 juin 2000, qui a décidé de la division de l'action par huit. Il a été procédé au cours de l'exercice 2001 à la conversion en actions de 17.421 obligations.

Après cette opération constatée par le Directoire le 18 janvier 2002, il restait en circulation 42 619 obligations convertibles en 340 952 actions.

Options de souscription d'actions

Il existe, à la date du présent rapport, 2.194.814 options de souscription d'actions provenant des quatre plans d'options détaillés ci après :

A/ Plan d'options de souscription d'actions attribué par le Conseil d'Administration de TELEPERFORMANCE INTERNATIONAL du 21 juillet 1997, et repris par la société à la suite de la fusion absorption de cette dernière.

Faisant usage de l'autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 18 juin 1997 de la société TELEPERFORMANCE INTERNATIONAL, le Conseil d'Administration de cette société a attribué, le 21 juillet 1997, 120.000 options de souscription d'actions au profit de 21 salariés et mandataires sociaux du groupe TELEPERFORMANCE INTERNATIONAL.

Informations sur les options de souscription ou d'achats d'actions

OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D'ACTIONS CONSENTIES A CHAQUE MANDATAIRE SOCIAL ET OPTIONS LEVEES PAR CES DERNIERS	NOMBRE D'OPTIONS ATTRIBUEES/ D'ACTIONS SOUSCRITES OU ACHETÉES	PRIX €	DATE DE DÉBUT D'EXERCICE DES OPTIONS	PLAN N°
Options consenties durant l'exercice à chaque mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe :				
-Monsieur Christophe ALLARD, Directeur Général - Membre du Directoire	115000	29,37	26.06.2005	A
	185000	29,37	26.06.2005	B
-Monsieur Jean-Claude SAULI, au titre de ses fonctions de Président de la SA ROCHEFORTAISE SANTE, contrôlée par SR.Teleperformance	700	29,37	26.06.2005	A
Options levées durant l'exercice par chaque mandataire social :	néant	néant	néant	néant
OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT CONSENTIES AUX DIX PREMIERS SALARIÉS NON MANDATAIRES SOCIAUX ATTRIBUTAIRES ET OPTIONS LEVEES PAR CES DERNIERS	NOMBRE D'OPTIONS ATTRIBUEES/ D'ACTIONS SOUSCRITES OU ACHETÉES	PRIX €	DATE DE DÉBUT D'EXERCICE DES OPTIONS	PLAN N°
Options consenties, durant l'exercice, par l'émetteur et par toute société comprise dans le périmètre d'attribution des options, aux dix salariés de l'émetteur et de toute société comprise dans ce périmètre, dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé :				
-10 salariés de SR.Teleperformance	30300	29,37	26.06.2005	A
-5 salariés de SR.Teleperformance	5000	29,37	26.06.2005	B
Options détenues sur l'émetteur et les sociétés visées précédemment, levées, durant l'exercice, par les dix salariés de l'émetteur et de ces sociétés, dont le nombre d'options ainsi achetées ou souscrites est le plus élevé :	néant	néant	néant	néant

Ce plan a été repris par la société SR.Teleperformance à la suite de la fusion absorption de sa filiale TELEPERFORMANCE INTERNATIONAL réalisée le 30 juin 1999.

Sur la base du rapport d'échange, il a été attribué aux bénéficiaires dudit plan 80 008 options de souscription d'actions SR.Teleperformance au prix unitaire de 31 €.

Après division du titre par huit décidée par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 14 juin 2000, le directoire du même jour a procédé à l'ajustement de ce plan par l'attribution de 640 064 actions SR.Teleperformance de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 3,87 €.

Les levées d'options ne pourront être exercées qu'à compter du 22 juillet 2002.

B/ Plan d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance attribué par le Directoire du 20 août 1997, sur autorisation de l'A.G.E du 23 juin 1997.

Après division du titre par huit, décidée par l'Assemblée Générale Extraordinaire du 14 juin 2000, le Directoire du même jour a procédé à l'ajustement de ce plan par l'attribution de 720.000 actions de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 7,05 € au lieu des 90 000 actions de 20 € au prix unitaire de 56,40 €.

Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 21 août 2002.

C/ Plan « A » d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance décidé par le Directoire du 25 juin 2001 sur autorisation de l'A.G.E du même jour.

Le Directoire du 25 juin 2001 sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour a décidé d'annuler le Plan d'options consenti le 13 juillet 2000 portant sur 595.750 actions nouvelles au prix unitaire de 41,20 €, et d'attribuer dans les mêmes proportions aux 435 managers et collaborateurs du groupe ayant renoncé individuellement à leurs options du 13 juillet 2000 un nouveau Plan « A » d'options de souscriptions d'actions de SR.Teleperformance portant sur le même nombre d'actions au prix unitaire de 29,37 €. Les levées d'options ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

D/ Plan « B » d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance décidé par le Directoire du 25 juin 2001 sur autorisation de l'A.G.E du même jour.

Le Directoire du 25 juin 2001 sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour a décidé d'attribuer un Plan « B » d'options de souscriptions d'actions de SR.Teleperformance portant sur 239.000 actions nouvelles de 2,50 € de nominal au prix unitaire de 29,37 €, attribuées à 52 managers et collaborateurs du groupe. Les levées d'options ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

1.2.4 - Tableau d'évolution du capital

L'évolution du capital depuis 1997 est présentée ci-dessous :

EVOLUTION DU CAPITAL	NATURE DES OPÉRATIONS	AUGMENTATION DU CAPITAL	PRIME D'ÉMISSION	MONTANT DU CAPITAL	NOMBRE D'ACTIONS
<i>Situation au 1.1.1997</i>				31.121.810 F	3.112.181
31.12.1997	Emission de 1 267 actions Plan d'options du 17 juin 1993 et du 23 janvier 1995	12.670 F	149.401 F	31.134.480 F	3.113.448
31.12.1998	Emission de 105 812 actions Plan d'options du 17 juin 1993 Conversions d'obligations	1.058.120 F	35.342.371 F	32.192.600 F	3.219.260
30.06.1999	Apports rémunérés par la création de 200.930 actions nouvelles de 10 F de nominal	2.009.300 F	173.587.997 F	34.201.900 F	3.420.190
30.06.1999	Incorporation de réserves et primes, et élévation du nominal des actions de 10F à 131,1914F	414.497.614 F	-	448.699.514,40 F	3.420.190
30.06.1999	Conversion du capital en Euros (1 action de F131,1914 de nominal = 1 action de 20 Euros de nominal)	-	-	68.403.800 €	3.420.190
31.12.1999	Conversion de 113.743 obligations en 113.743 actions	2.274.860 €	4.227.643 €	70.678.660 €	3.533.933
16.02.2000	Conversion de 148.239 obligations Emission de 1.474 actions Plan d'options du 23 janvier 1995	2.964.780 €	5.509.804 €	73.672.920 €	3.683.646
14.03.2000	Augmentation de capital en numéraire, par émission de 385.107 actions nouvelles	7.702.140 €	143.259.804 €	81.375.060 €	4.068.753
14.06.2000	Division du titre par huit	-	-	-	32.550.024
31.12.2000	Conversion de 118.674 obligations . Création de 949.392 actions nouvelles	2.373.480 €	4.410.921 €	83.748.540 €	33.499.416
<i>Situation au 31.12.2001</i>	Conversion de 17 421 obligations Création de 139 368 actions nouvelles	348.520 €	647.510 €	84.096.960 €	33.638.784

1.2.5 - Autorisation d'intervenir sur le marché dans le cadre de l'article L.255-209 et suivants du Code de Commerce

L'Assemblée Générale du 25 juin 2001 a autorisé le Directoire à acheter des actions de la société dans la limite de 5% du capital en vue de la régularisation des cours dans les limites suivantes :

- prix maximum d'achat n'excédant pas 40 € par action,
- prix minimum de vente ne pouvant pas être inférieur à 15 € par action, sous réserve des ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la société.

La présente autorisation est valable pour une durée de dix-huit mois qui expire le 24 décembre 2002 et porte sur un montant d'actions ne pouvant dépasser 5% du montant des actions composant le capital social au moment du rachat.

La société n'est pas intervenue sur le Marché du Titre au cours de l'exercice 2001 dans le cadre de cette autorisation.

Les résolutions proposées à l'Assemblée Générale Ordinaire du 24 juin 2002 étendent le champ d'application du programme de rachat d'actions en autorisant le Directoire à racheter en Bourse des actions de la société en vue de procéder :

- à la régularisation du cours de son action,
- à la remise de titres en paiement ou en échange, notamment dans le cadre d'opérations de croissance externe

Les cours d'intervention seront les suivants :

- prix maximum d'achat n'excédant pas 40 € par action,
- prix minimum de vente ne pouvant pas être inférieur à 15 € par action.

Cette autorisation, qui annulera celle accordée le 25 juin 2001, sera valable pour une durée de dix-huit mois, expirant le 23 décembre 2003 et portera sur un montant d'actions ne pouvant pas dépasser 10% du montant des actions composant le capital social au moment du rachat.

1.3 - Evolution de la répartition du capital et des droits de vote

Le tableau suivant indique la répartition du capital (A) et des droits de vote (B) au cours des trois dernières années :

ACTIONNAIRES	EN POURCENTAGE						EN NOMBRE D' ACTIONS	
	Au 6.04.2000		Au 6.04.2001		Au 26.03.2002		Au 26.03.2002	
	A	B	A	B	A	B	A	B
Mme Françoise DOUCE	13,10	19,80	8,05	12,58	6,93	10,96	2 330 830	4 661 660
M. Jacques BERREBI	9,80	7,42	9,64	7,54	8,23	6,51	2 768 847	2 768 847
M. Olivier DOUCE	6,50	9,72	6,31	9,84	5,95	9,41	2 000 188	4 000 376
Groupe BNP PARIBAS	10,50	15,00	10,23	15,60	10,19	15,72	3 427 656	6 684 192
M. Daniel JULIEN	4,70	5,96	4,28	6,04	4,57	6,33	1 536 600	2 692 464
GIM DASSAULT	8,80	6,66	8,54	6,68	8,41	6,65	2 829 672	2 829 672
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote double	0,45	0,61	0,39	0,61	0,42	0,67	141 325	282 650
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote simple	0,40	0,26	0,26	0,21	0,20	0,16	67 892	67 892
Autres porteurs (*)	45,75	34,57	52,30	40,90	55,10	43,59	18 535 774	18 535 774
TOTAUX	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	33.638.784	42 523 527

(*) À la connaissance de la Société, il n'existe pas d'actionnaires détenant directement ou indirectement plus de 5 % du capital ou des droits de vote parmi les autres porteurs.

Au 26 mars 2002, l'ensemble des membres du Directoire et du Conseil de Surveillance détient 27,7 % du capital, et 34,8% des droits de vote.

A la connaissance de la société, les salariés du groupe, non mandataires sociaux de SR.Teleperformance, détiennent à cette date 50 875 actions nominatives, correspondant notamment aux levées d'options qui ont été exercées dans le cadre des plans d'options. Il n'existe pas de pactes d'actionnaires ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des Autorités Boursières.

1.4.2 - Évolution des cours

Évolution mensuelle des cours réajustés de l'action sur les 18 derniers mois

	Cours + Haut (en €)	Cours + Bas (en €)	Cours de Clôture (en €)	Transactions en nombre de Titres	Transactions en capitaux (en milliers d'€)	Nombre de séances
2000						
Octobre	40,50	32,40	38,74	790.183	28.758.000	22
Novembre	40,18	33,20	36,10	1.278.979	45.809.000	22
Décembre	42,46	34,00	41,85	516.570	19.568.000	19
2001						
Janvier	42,69	31,10	32,07	931.397	31.699.000	22
Février	35,00	26,22	27,75	772.058	23.735.000	20
Mars	29,46	19,40	22,10	929.490	22.527.000	22
Avril	29,35	20,50	28,47	860.086	20.028.000	19
Mai	31,50	26,65	30,80	805.419	23.354.000	22
Juin	33,61	24,80	26,50	841.240	25.111.000	20
Juillet	27,00	20,95	25,00	846.618	19.768.000	22
Août	26,31	21,34	22,00	744.673	18.218.000	23
Septembre	22,00	11,80	17,12	1.459.587	23.525.000	20
Octobre	21,10	16,00	17,90	1.081.002	20.461.000	23
Novembre	23,10	17,70	22,00	1.638.291	34.551.000	22
Décembre	24,48	21,80	23,50	876.656	20.172.000	18
TOTAL 2001	42,69	11,80	23,50	11.786.517	283.149.000	253
2002						
Janvier	26,90	23,03	26,73	1.134.587	28.948.000	22
Février	27,40	21,56	24,95	1.194.420	30.131.000	20
Mars	28,80	24,70	26,15	1.020.583	31.446.000	18

Source EURONEXT Paris

1.4 - Marché des titres

1.4.1 - Lieu de cotation

EURONEXT Bourse de Paris

1^{er} Marché, service à règlement différé (code SICOVAM : 5180)

Depuis le 21 octobre 2000, le titre fait partie de l'EURONEXT 150.

Depuis le 21 décembre 2000, le titre est l'un des constituants de l'indice SBF 120.

Depuis le 18 décembre 2001, le titre est rattaché au segment NEXTPRIME dans la nomenclature "Business Support Services" code ISIN FRF 51807.

Évolution des cours de l'obligation convertible sur les 18 derniers mois (code sicovam : 9 497)

	Cours + Haut (en €)	Cours + Bas (en €)	Cours de Clôture (en €)	Transactions en nombres de Titres	Transactions en capitaux (en milliers d'€)
2000					
Octobre	310,00	276,86	310,00	200	61
Novembre	315,00	270,00	295,00	66	20
Décembre	317,50	270,00	317,50	5 169	1 497
2001					
Janvier	294,00	271,00	294,00	110	32
Février	247,00	220,00	220,00	157	37
Mars	225,00	177,00	177,00	355	73
Avril	210,02	168,00	210,02	1 779	319
Mai	230,00	210,10	230,00	120	26
Juin	245,00	201,00	225,00	413	92
Juillet	201,00	200,00	200,00	145	29
Août	185,00	185,00	185,00	80	15
Septembre	185,00	91,80	128,59	647	72
Octobre	162,00	130,00	162,00	464	65
Novembre	179,50	152,01	179,50	400	70
Décembre	198,00	174,00	194,90	316	57
TOTAL 2001	294,00	91,80	194,90	4 986	887
2002					
Janvier	200,00	177,10	199,00	139	27
Février	206,50	175,80	191,00	167	32
Mars	210,00	195,00	210,00	331	66

Source EURONEXT Paris

1.5 - Dividendes

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des dividendes versés par la société SR.Teleperformance au titre des cinq derniers exercices (réajustés de la division par huit du nominal intervenue en juin 2000) :

DIVIDENDE PAR ACTION	DIVIDENDE	50 %	AUTRES AVOIRS FISCAUX				
			Avoir fiscal	Revenu global	Avoir fiscal	%	Revenu global
Exercice							
1997	0,60F	0,30F	0,90F	-	-	-	-
1998	0,73F	0,36F	1,09F	0,33F	45%	1,06F	
1999	0,13€	0,07€	0,20€	0,05€	40%	0,18€	
2000	0,15€	0,075€	0,225€	0,0375€	25%	0,1875€	
2001(*)	0,18€	0,09€	0,27€	0,04€	15%	0,207€	

(*) proposé à l'Assemblée Générale du 24 juin 2002.

Les dividendes non réclamés après cinq ans à compter de la mise en paiement sont prescrits, et sont reversés à l'État.

1.6 - Relations avec les actionnaires

1.6.1 - Documentations

La Société met à la disposition de ses actionnaires :

- le rapport annuel, édité en français et en anglais
- un rapport semestriel sur les comptes de l'exercice qui paraît au Bulletin d'Annonces Légales Obligatoires,
- des informations générales, économiques et financières sur le groupe, sur le site web www.srteleperformance.com

Les documents juridiques (statuts, procès-verbaux d'Assemblées Générales, rapports des Commissaires aux Comptes) peuvent être consultés à la Direction Juridique, au siège social.

1.6.2 - Calendrier indicatif des annonces financières au cours des exercices 2002/2003

Publication du chiffre d'affaires trimestriel

- 1^{er} trimestre : mai 2002 (semaine 20)
- 2^{ème} trimestre : août 2002 (semaine 33)
- 3^{ème} trimestre : novembre 2002 (semaine 46)
- 4^{ème} trimestre : février 2003 (semaine 7)

Publication des résultats

- Semestriels : octobre 2002 (semaine 42)
- Annuels : mars 2003 (semaine 13)

Réunions d'analystes financiers SFAF

- mai 2002
- novembre 2003

Assemblée Générale Ordinaire

- 24 juin 2002

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ACTIVITÉ

2.1 - Historique

La société SR.Teleperformance est issue de la fusion-absorption intervenue en juin 1990 entre la société SD.P.S., sa filiale cotée la société Rochefortaise S.A., et la société Jaurès Participations Conseils.

La majorité du capital de cette nouvelle entité détenue par les dirigeants et les fondateurs a été regroupée à l'occasion de cette opération au sein d'une société holding, la société EUROFID.

Le 17 juin 1996, EUROFID a été absorbée par la société Rochefortaise Communication.

Enfin, il a été procédé courant 1999 à des opérations de restructuration interne, qui ont eu pour conséquence de :

- simplifier l'organigramme juridique, en regroupant par ligne d'activité les différents métiers de la communication ;
- recentrer dans la société cotée l'activité principale du groupe (la division Centres de Contacts) ;
- rassembler dans la société cotée SR.Teleperformance l'ensemble du patrimoine immobilier essentiellement à usage locatif du groupe.

2.2 - Positionnement et activité du groupe

Le développement du groupe a été réalisé à la fois par croissance interne et externe. Il a été financé sur fonds propres, et en faisant appel à deux reprises au marché :

- en juin 1997 en émettant un emprunt obligataire convertible de 200 millions de Francs (30,5 millions d'€).
- en mars 2000 dans le cadre d'une augmentation de capital en numéraire d'un montant de 151 millions d'€.

SR.Teleperformance est totalement indépendant en tant que prestataire de services à l'égard de brevets et de licences dans le cadre de l'exploitation de ses activités.

Le positionnement et la stratégie du groupe sont développés dans la 1ère partie (pages 8 et 9) du présent rapport.

Le montant des investissements (corporels et incorporels), et l'effectif moyen des trois derniers exercices figurent en page 25 du présent rapport annuel. Ces investissements ont été financés sur les fonds propres du groupe et par appel au marché.

La progression en pourcentage du chiffre d'affaires des trois derniers exercices ressort respectivement à :

En %	1999	2000	2001
Centres de Contacts	+64	+42	+42
Marketing Services & Santé	+9	+11	-1
Total Communication	+40	+31	+31
Autres Activités (*)	-100	-	-
Total Groupe	+38	+31	+30
Dont croissance interne	+18	+26	+11
% réalisé à l'international	61	64	67

(*) cession des activités industrielles courant 1998.

2.3 - Facteurs de risque

2.3.1 - Risques de marché

A l'exception d'un SWAP de taux d'intérêts portant sur un emprunt d'un montant de 75 Millions de Francs (11,4 Millions d'€) souscrit en 1999, le groupe n'utilise pas d'instruments financiers.

Afin de limiter son exposition au risque de change, le groupe contracte des emprunts ou avances en devises, destinés à couvrir des prêts effectués à des filiales, libellés dans la même devise et de même échéance.

La liste des emprunts et des prêts effectués en devises est détaillée dans la note 16 des comptes sociaux page 53.

A notre connaissance, il n'existe pas au niveau du groupe d'engagements hors bilan significatifs autres que ceux présentés à la note 18 des comptes sociaux page 53.

2.3.2 - Risques juridiques

Pour la société et ses filiales, il n'existe pas :

- de réglementations juridiques particulières et/ou d'autorisation pour l'exercice des activités,
- de contraintes spécifiques de confidentialité,
- de liens de dépendance
- de dispositions fiscales particulières,
- de litiges ou arbitrages susceptibles d'avoir ou ayant eu, dans un passé récent, une incidence significative sur la situation financière, l'activité, le patrimoine, les résultats du groupe ou de la société.

2.3.3 - Risques industriels et liés à l'environnement

Il n'existe pas, à notre connaissance, de risques industriels et liés à l'environnement susceptibles d'avoir une incidence significative sur la situation financière, l'activité, le patrimoine, les résultats du groupe ou de la société.

2.3.4 - Assurance - Couvertures des risques

Le groupe et les sociétés qui le composent sont normalement assurés dans le cadre de chacune des législations nationales.

2.3.5 - Risques sociaux

Dans le cadre normal de ses activités, le groupe est engagé dans un certain nombre de litiges à caractère social. Ces litiges font l'objet de provisions pour risque nécessaires.

2.4 Faits exceptionnels et litiges

Il n'existe actuellement aucun fait exceptionnel ou litige susceptible d'affecter substantiellement la situation financière, l'activité, le patrimoine, les résultats du groupe ou de la société.

3 - Organes de direction et de surveillance

SR.Teleperformance est une société à Directoire et Conseil de Surveillance. Cette formule s'inscrit dans le droit fil des principes du gouvernement d'entreprise, en séparant clairement les fonctions de direction et de gestion de la société, assumées par le Directoire, et la fonction de contrôle exercée par le Conseil de Surveillance, organe de représentation des actionnaires.

3.1 - Le Directoire

3.1.1 - Composition

La composition du Directoire de la société SR.Teleperformance au 26 mars 2002 est la suivante :

•Président du Directoire

Daniel JULIEN

Nomination : Conseil de Surveillance du 14.06.00

Expiration du mandat : 30.06.2004

Autres fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

•Directeur Général

Christophe ALLARD

Nomination : Conseil de Surveillance du 14.06.00

Expiration du mandat : 30.06.2004

Autres fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

•Membre du Directoire

Olivier DOUCE

Nomination : Conseil de Surveillance du 14.06.00

Expiration du mandat : 30.06.2004

Autres fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

3.1.2 - Fonctionnement du Directoire

Les membres du Directoire sont nommés pour quatre ans, la limite d'âge étant fixée à 70 ans. Ils sont rééligibles. Il est actuellement composé de trois membres. Le Président du Directoire représente la société dans ses rapports avec les tiers. Le Conseil de Surveillance peut attribuer le même pouvoir de représentation à un ou plusieurs membres du Directoire, qui portent alors le titre de Directeur Général.

Le Directoire se réunit aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige. Il présente une fois par trimestre au moins un rapport au Conseil de Surveillance. Dans les trois mois de la clôture de chaque exercice, il lui présente, aux fins de vérification et de contrôle, les comptes annuels de la société et les comptes consolidés. Le Directoire convoque toutes Assemblées Générales des actionnaires, fixe leur ordre du jour et exécute leurs décisions.

3.2 - Le Conseil de Surveillance

3.2.1 - Composition du Conseil de Surveillance

La composition du Conseil de Surveillance de la société

SR.Teleperformance au 26 mars 2002 est la suivante :

•Président et Membre du Conseil de Surveillance

Jacques BERREBI

Nomination : cooptation par le Conseil de Surveillance du 2.04.2001

Expiration du mandat : 30.06.2005

Principales fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

•Vice-Président et Membre du Conseil de Surveillance

Philippe DOMINATI

Nomination : AGE du 17.06.96

Expiration du mandat : 30.06.2002

Proposition de renouvellement : AGO du 24 juin 2002

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

•Membres du Conseil de Surveillance

Françoise DOUCE

Nomination : AGE du 17.06.96

Expiration du mandat : 30.06.2002

Proposition de renouvellement : AGO du 24 juin 2002

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Jacques ABERGEL

Nomination : AGE du 30.06.99

Expiration du mandat : 30.06.2005

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Laurent DASSAULT

Nomination : AGE du 17.06.96

Expiration du mandat : 30.06.2002

Proposition de renouvellement : AGO du 24 juin 2002

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Eric DELORME

Nomination : AGE du 17.06.96

Expiration du mandat : 30.06.2002

Proposition de renouvellement : AGO du 24 juin 2002

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Philippe GINESTIE

Nomination : AGO du 25.06.01

Expiration du mandat : 30.06.2007

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Alain LAGUILLAUMIE

Nomination : AGE du 17.06.96

Expiration du mandat : 30.06.2002

Proposition de renouvellement : AGO du 24 juin 2002

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Michel RENARD

Nomination : AGE du 30.06.99

Expiration du mandat : 30.06.2005

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

Jean-Claude SAULI

Nomination : AGE du 30.06.99

Expiration du mandat : 30.06.2005

Fonctions exercées au sein et en dehors du groupe

Cf rapport de gestion pages 60 à 64

3.2.2 - Fonctionnement du Conseil de Surveillance

Les membres du Conseil de Surveillance sont nommés pour six ans. Le Conseil est actuellement composé de dix membres. Il élit parmi ses membres personnes physiques un Président et un Vice-Président, dont la limite d'âge est fixée à 76 ans, et qui sont chargés de convoquer le Conseil et d'en diriger les débats. Conformément aux statuts, le Conseil de Surveillance se réunit aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige et au moins quatre fois par an. Il présente à l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle ses observations sur le rapport du Directoire, ainsi que sur les comptes de l'exercice. Il a tenu au cours de l'exercice 2001 quatre réunions, en avril, juin, octobre et décembre.

Pour marquer l'importance de la participation effective des membres du Conseil de Surveillance aux réunions, une fraction significative du montant des jetons de présence alloués aux membres est fonction de leur assiduité.

Il a été décidé au cours du Conseil de Surveillance du 17 décembre 2001 de mettre progressivement en application les recommandations des rapports Viennot en matière de gouvernement d'entreprise, en créant les comités d'études préconisés dans ce rapport, et notamment les comités d'audit et de rémunération.

Il a été également évoqué au cours de ce Conseil des modifications dans la composition et le mode de fonctionnement du Conseil de Surveillance. Une information sur l'avancement de ces travaux sera communiquée régulièrement.

3.3 - Intérêts des dirigeants dans le capital de la société SR.Teleperformance

Options de souscription consenties aux organes d'Administration et de Direction

A/ Directoire

Deux membres du Directoire disposent d'options donnant droit à la souscription de 960.000 actions de 2,5 € attribuées dans le cadre des deux plans mis en place en 1997. Les levées de ces options pourront être exercées à compter du 22 juillet 2002 et 21 août 2002.

M. Christophe ALLARD a bénéficié au cours de l'exercice 2001 d'options donnant droit à la souscription de 300 000 actions au prix unitaire de 29,37 €, attribuées dans le cadre des deux plans décidés par le Directoire du 25 juin 2001 de la société SR.Teleperformance. Les levées des options portant sur ces plans ne pourront être exercées qu'à compter du 26 juin 2005.

B/ Conseil de Surveillance

Un membre du Conseil de surveillance dispose d'options attribuées dans le cadre d'un plan mis en place en 1997 lui donnant droit à la souscription de 112 000 actions de 2,50 €. La levée de ces options pourra être exercée à compter du 21 août 2002.

M. Jean-Claude SAULI a bénéficié au cours de l'exercice 2001 d'options lui donnant droit à la souscription de 700 actions au prix de 29,37 € attribuées dans le cadre du Plan « A » décidé par le Directoire du 25 juin 2001 de la société SR.Teleperformance. La levée d'options pourra être exercée à compter du 26 juin 2005.

3.4 - Conventions particulières

Il n'existe pas d'opérations autres que courantes conclues entre la société et les membres du Directoire ou du Conseil de Surveillance. Les conventions relevant de l'article L225-86 du Code de Commerce sont décrites dans le rapport spécial des Commissaires aux Comptes (pages 58 à 59) du présent rapport annuel.

3.5 - Schémas d'intéressement du personnel

3.5.1 Contrats d'intéressement et de participation : Néant

3.5.2 Plans d'options de souscription d'actions

Plans d'options de souscription d'actions consentis par la société cf annexe des comptes consolidés (pages 36 et 45) du présent rapport

Plans d'options de souscription d'actions consentis par des sociétés contrôlées majoritairement

La société ROCHEFORTAISE MARKETING SERVICES (SR.MS), suivant décision du Conseil d'Administration du 29 juin 2000, prise sur

autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, a attribué des options de souscription d'actions au profit de deux managers de la société portant sur un total de 25 649 actions de 16 € de nominal. Le prix unitaire de souscription a été fixé à 29,30 €. Ces options ne pourront être levées qu'à compter du 30 juin 2004.

La société ROCHEFORTAISE SANTE (SR. Santé), suivant décision du Conseil d'Administration du 25 juillet 2000, prise sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, a attribué des options de souscription d'actions au profit de trois managers du sous groupe Santé portant sur un total de 13 150 actions de 15 € de nominal. Le prix unitaire de souscription a été fixé à 26 €. Ces options ne pourront être levées qu'à compter du 26 juillet 2004.

RESPONSABLES DE L'INFORMATION

A - Responsable du document de référence

Monsieur Daniel JULIEN
Président du Directoire

Attestation

A notre connaissance, les données du présent document de référence sont conformes à la réalité; elles comprennent toutes les informations nécessaires aux investisseurs pour fonder leur jugement sur le patrimoine, l'activité, la situation financière, les résultats et les perspectives de la société; elles ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

Daniel JULIEN
Président du Directoire

B - Responsables du contrôle des comptes

COMMISSAIRES AUX COMPTES		DATE DE 1 ^{re} NOMINATION	DATE DU PROCHAIN MANDAT
TITULAIRES	SUPPLÉANTS		
EXCO AQUITAINE 64, rue François Marceau 33021 Bordeaux Tél.: 05 56 42 43 44	M.Frank COURNUT 64, rue François Marceau 33021 Bordeaux	25 juin 1987	2005
SOFINTEX 23, rue de Lille 94701 Maisons Alfort Tél.: 01 45 18 33 10	M.Patrick MESSAGEOT 23, rue de Lille 94701 Maisons Alfort	30 juin 1999	2005

Attestation

En notre qualité de commissaires aux comptes de la société SR.Teleperformance, et en application du règlement COB 98-01, nous avons procédé, conformément aux normes professionnelles applicables en France, à la vérification des informations portant sur la situation financière et les comptes historiques données dans le présent document de référence.

Ce document de référence a été établi sous la responsabilité du Président du Directoire. Il nous appartient d'émettre un avis sur la sincérité des informations qu'il contient portant sur la situation financière et les comptes.

Nos diligences ont consisté, conformément aux normes professionnelles applicables en France, à apprécier la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes, à vérifier leur concordance avec les comptes ayant fait l'objet d'un rapport. Elles ont également consisté à lire les autres informations contenues dans le document de référence, afin d'identifier les cas échéant les incohérences significatives avec les informations portant sur la situation financière et les comptes, et de signaler les informations manifestement erronées que nous aurions relevées sur la

base de notre connaissance générale de la société acquise dans le cadre de notre mission. Ce document ne contient pas de données prévisionnelles isolées résultant d'un processus d'élaboration structurée.

Les comptes annuels et les comptes consolidés pour les exercices clos en 2001, 2000 et 1999, arrêtés par le Directoire, ont fait l'objet d'un audit par nos soins, selon les normes professionnelles applicables en France, et ont été certifiés sans réserve ni observation.

Sur la base de ces diligences, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes présentés dans ce document de référence

Bordeaux et Maisons Alfort

Le 3 mai 2002

Les Commissaires aux comptes

EXCO AQUITAINE Membre de Grant Thornton International Eric JUNIERES	SOFINTEX Membre de B.D.Q Jean GUEZ
---	--

C - Responsable de l'information financière

M. Michel PESCHARD, Secrétaire Général
6-8 rue Firmin Gillot 75 015 PARIS
Tel : 01.55.76.40.80



TABLEAU DE CORRESPONDANCE

PAGES

Le présent rapport annuel tient lieu de document de référence enregistré. Afin de faciliter la lecture de celui-ci, le sommaire présenté ci-dessous renvoie aux principales informations exigées dans le cadre de l'instruction prise en application du règlement n°98-01 de la Commission des Opérations de Bourse.

Chapitre I : Responsable de l'information		
Nom et fonction du responsable du document de référence	I.1	74
Attestation des responsables du contrôle des comptes	I.2	45, 58-59, 60, 74
Noms et adresses des contrôleurs légaux des comptes	I.3	74
Responsable de l'information	I.4	74
Chapitre II : Émission / Admission au Premier Marché		sans objet
Chapitre III : Renseignements de caractère général concernant l'émetteur et son capital		
Renseignements de caractère général concernant l'émetteur	III.1	67
Renseignements de caractère général concernant le capital	III.2	67-69
Répartition actuelle du capital et des droits de vote	III.3	26, 70
Marché des titres de l'émetteur	III.4	27, 70-71
Dividendes	III.4	61-62, 65, 71
Chapitre IV : Renseignements concernant l'activité de l'émetteur		
Présentation de la société et du groupe	IV.1	9-15, 71-72
Dépendance de l'émetteur à l'égard de brevets et de licences	IV.2	71
Litiges susceptibles d'avoir une incidence et facteurs de risque	IV.3	72
Effectifs moyens	IV.4	25, 43
Politique d'investissements	IV.5	25, 40-41
Données caractéristiques sur l'activité du groupe	IV.6	25, 31-34
		54-57, 71-72
Chapitre V : Patrimoine - Situation financière - Résultat		
Comptes de l'émetteur et du groupe	V.1	32-45, 46-53
Renseignements sur les entreprises ne faisant pas partie du périmètre de consolidation	V.2	23, 41, 54, 56-57
Renseignements sur les entreprises faisant partie du périmètre de consolidation	V.3	23, 36-38
Principes de consolidation	V.4	38-40
Chapitre VI : Organes de direction et de surveillance		
Noms et fonctions	VI.1	18-19, 72-73
Intérêts des dirigeants dans le capital	VI.2	26, 44-45, 70, 73
Schémas d'intéressement du personnel	VI.3	74
Chapitre VII : Perspectives d'avenir		
Évolution récente	VII.1	31, 71-72
Perspectives d'avenir	VII.2	31

COB



Le présent document de référence a été enregistré auprès de la Commission des Opérations de Bourse le 3 mai 2002 sous le numéro R.02-094. Il ne peut être utilisé à l'appui d'une opération financière que s'il est complété par une note d'opération visée de la Commission des opérations de Bourse. Ce document de référence a été établi par l'émetteur et engage la responsabilité de ses signataires. Cet enregistrement, effectué après examen de la pertinence et de la cohérence de l'information donnée sur la situation de la société, n'implique pas l'authentification des éléments comptables et financiers présentés.

Contact Centers /
Centres de Contacts

EST SA

*Contacts : Norberto VARAS
Marcelo YELOS*
Av. Leandro N. Alem 896 2 Piso
1001 BUENOS AIRES, ARGENTINA
Tel: (54) 11.4.317.2600
Fax: (54) 11.4.317.2608
Email: teleperformance@teleperformance.com.ar

TELEPERFORMANCE AUSTRALIA

Contact: Malcom STEWART
Level 12, 61 Lavender street, Milsons Point
20601 NEW SOUTH WALES, AUSTRALIA
Tel: (61) 2.9955.7333
Fax: (61) 2.9955.8615
Email: tpa@teleperformance.com.au

TELEPERFORMANCE AUSTRIA

Contact: Martina TOBIANAH
Bräuhausgasse 7-9
A-1050 WIEN, AUSTRIA
Tel: (43) 1.54.55.554
Fax: (43) 1.54.55.553
Email: tp.info@teleperformance.at

TELEPERFORMANCE BELGIUM

Contact: Sabine COUSSE
62 rue de la Fusée,
1130 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.702.20.11
Fax: (32) 2.702.21.21
Email: info@teleperformance.be

CKAPT - TELEPERFORMANCE BRAZIL

*Contacts : Maria-Ines MORAES
Idely STANCATO*
Rua Florêncio de Abreu, 623,
Centro, Sao Paulo,
01029-001 SAO PAULO, BRAZIL
Tel: (55) 11.3328.3377
Fax: (55) 11.3328.3565
Email: ckapt@teleperformance.com.br

TELEPERFORMANCE CANADA

Contact: Eriñli MORFIDIS
Suite 600, 365 Bloor street East, PO BOX 46,
M4W 3L4 TORONTO, CANADA/ONTARIO
Tel: (1) 416.922.3519
Fax: (1) 416.922.7830
Email: emorfidis@teleperformancecanada.net

TELEPERFORMANCE DENMARK

Contact : Lena BIELEFELDT
Øster Allé 42
DK 2100 COPENHAGEN Ø, DENMARK
Tel: (45) 33.36.94.94
Fax: (45) 77.33.94.99
Email: info@teleperformance.dk

TELEPERFORMANCE FINLAND

Contact: Markku PIHLAJANIEMI
Rantotienkatu 21
FIN 33100 TAMPERE, FINLAND
Tel: (358) 3.411.411
Fax: (358) 3.411.41.399
Email: crm@teleperformance.fi

COMUNICATOR

Contact: Hervé PAUMARD
7, allée des Gémeaux
72100 LE MANS, FRANCE
Tel: (33) 2.43.51.51.51
Fax: (33) 2.43.51.51.52
Email: comunicator@comunicator.fr

MULTIGNES CONSEIL

Contact: Sophie de MENTHON
6, villa Thoréon
75015 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.56.82.20.00
Fax: (33) 1.56.82.20.01
Email: multignes@multignes.fr

PGS

Contact: Thierry LE FLOCH
6, rue Firmin Gillot
75015 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.48.28.80.00
Fax: (33) 1.48.28.99.62
Email: commercial@pgs.fr

SYNERFIL

Contact: Martine ADAM
34, rue Guynemer
92130 ISSY LES MOULINEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.41.33.90.00
Fax: (33) 1.46.45.46.55
Email: madam@synerfil.fr

TECHCITY SOLUTIONS

Contact: Georges-Eric LAGRANGE
4, boulevard Rocheplatte
45000 ORLEANS, FRANCE
Tel: (33) 2.38.79.90.92
Fax: (33) 2.38.79.90.99
Email: gel@techcity.fr

TELEPERFORMANCE AZUR

Contact: Stéphane THOUNENS
Les Docks
10, place de la Joliette, Atrium 10-3
13002 MARSEILLE, FRANCE
Tel: (33) 4.95.09.95.09
Fax: (33) 4.95.09.95.02
Email: tp-marseille@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE EAST

Contact: Thierry MORMENTYN
Bureaux Europe,
20, place des Halles
67000 STRASBOURG, FRANCE
Tel: (33) 3.88.75.71.69
Fax: (33) 3.88.75.57.44
Email: tp-strasbourg@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE FRANCE

*Contacts : Patrick DUBREIL
Jean-François GUILLOT*
6/8, rue Firmin Gillot
75737 PARIS Cedex 15, FRANCE
Tel: (33) 1.55.76.40.30
Fax: (33) 1.55.76.40.82
Email: info@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE MIDI-PYRENNES

Contact: Stéphane THOUNENS
9024, rue de la Découverte, Voie n°2
Europarc 1, BP 49
31674 LABEGE Cedex FRANCE
Tel: (33) 5.61.00.01.01
Fax: (33) 5.61.00.01.02
Email: tp-toulouse@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE NORTH

Contact: Thierry MORMENTYN
Cité scientifique
19, rue Appert
59649 VILLENEUVE D'ASO, FRANCE
Tel: (33) 3.28.800.800
Fax: (33) 3.28.800.801
Email: tp-lille@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE RHÔNE-ALPES

Contact: Catherine HAZANE
Tour Suisse,
1, boulevard Marius Vivier Merle
69443 LYON Cedex 03, FRANCE
Tel: (33) 4.72.36.21.21
Fax: (33) 4.72.36.21.22
Email: tp-lyon@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE SOUTH-WEST

Contact: Eric COMBALBERT
85, rue Chevalier
33000 BORDEAUX, FRANCE
Tel: (33) 5.56.51.23.23
Fax: (33) 5.56.48.53.41
Email: tp-bordeaux@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE WEST

Contact: Catherine KERGUENOU
171, rue de Vern
35200 RENNES, FRANCE
Tel: (33) 2.99.32.45.45
Fax: (33) 2.99.32.47.05
Email: tp-rennes@teleperformance.fr

TELEPERFORMANCE GERMANY

Contact: Nicole BUCZOLICH
Rosenheimerstrasse 145
81671 MUNICH, GERMANY
Tel: (49) 89.450.28.0
Fax: (49) 89.450.28.160
Email: info@teleperformance.de

MARKETVISIONS

Contact: Jörg FABERT
Georg-Glock-str. 14,
40473 DUSSELDORF, GERMANY
Tel: (49) 211.40.87.260
Fax: (49) 211.40.87.26.26
Email: info@marketvisions.de

SERVICE 800 - TELEPERFORMANCE GREECE

Contact: Yannis TOURCOMANIS
Thisseos 330
GR 176 75 ATHENS, GREECE
Tel: (30) 10.94.90.500
Fax: (30) 10.94.03.383
Email: info@teleperformance.gr

SERVICE 800 - TELEPERFORMANCE GREECE

Contact: Dimitra TSIOTA
El. Venizelou 11
GR551 33 THESSALONIKI, GREECE
Tel: (30) 310.480.230
Fax: (30) 310.480.240
Email: info@teleperformance.gr

GRANDI NUMERI ITALY

Contact: Lucio APOLLONJ
Via Delle Fornaci 132-134
00165 ROME, ITALY
Tel: (39) 06.39.97.71
Fax: (39) 06.39.97.73.00
Email: sales@grandinumeri.it

TELEPERFORMANCE ITALY

Contact: Mauro MORELLO
Via Andrea Maffei 1,
20135 MILAN, ITALY
Tel: (39) 02.55.18.11.83
Fax: (39) 02.55.16.947
Email: teleperformance@tpitalia.it

IMC - TELEPERFORMANCE KOREA

Contact: Andrew YOO
7F - Namkang Tower, 197 Noryangjin-dong
DONGJAK-GU, SEOUL, KOREA 156-801
Tel: (82) 2.3446.6655
Fax: (82) 2.3446.6605
Email: imc@imctp.co.kr

TELEPERFORMANCE LEBANON

Contact : Lena ABI FARAH
Exel Building, Jisr el Wati, Sin el Fil,
PO BOX 11-73 BEIRUT, LEBANON
Tel: (961) 1.511.422
Fax: (961) 1.511.426
Email: info@tleb.com

AMERICALL TELEPERFORMANCE DE MEXICO

Contact: Alejandro LINARES
Av. Lazaro Cardenas #2004 Pte
Edificio Losles B-111 Garza Garcia,
CP 66260 MONTERREY, MEXICO
Tel: (52) 8.363.2044
Fax: (52) 8.363.1708
Email: americall@infosel.net.mx

TELEPERFORMANCE NETHERLANDS

Contact: Steph HERMANS
Schouwburging 75,
5037 TK TILBURG, NETHERLANDS
Tel: (31) 13.544.09.17
Fax: (31) 13.542.39.09
Email: info@teleperformance.nl

PERFECT CALL

Contact: Norbert VAN LIEMT
Amsterdamstraat 3, 2711 GX ZOETEMEER, NETHERLANDS
Tel: (31) 79.342.98.00
Fax: (31) 79.341.26.30
Email: nliemt@perfectcall.nl

STARTEL TELEPERFORMANCE NEW ZEALAND

Contact: Marshall J. TAYLOR
Level 2, 25 Union Street,
Private Bag 92090 AUCKLAND, NEW ZEALAND
Tel: (64) 9.303.93.80
Fax: (64) 9.303.93.88
Email: startel@xttra.co.nz

TELEPHONE INFORMATION LIMITED NEW ZEALAND

Contact: Peter WHITE
Level 2, 25 Union Street,
Private Bag 92090 AUCKLAND, NEW ZEALAND
Tel: (64) 9.303.92.01
Fax: (64) 9.303.92.09
Email: admin@til.co.nz

TELEPERFORMANCE NORWAY

Contact: Arild REINERTSEN
Sam Eydnes gt-40, Postboks 98,
3671 NOTODDEN, NORWAY
Tel: (47) 35.02.22.22
Fax: (47) 35.02.22.21
Email: tpn@teleperformance.no

TELEPHILIPPINES

Contact: Jose Mari G. PRATS
6th Floor VFP-MDC Building
Veterans Road, 1 Veterans Center,
1630 TAGUIG, METRO MANILA, PHILIPPINES
Tel: (63) 2.837.12.12
Fax: (63) 2.837.32.32
Email: telephil@hiwire.net.ph

PLURIMARKETING

Contact: Abilio TAVARES da SILVA
Rua Alexandre Braga 25 B,
1150-003 LISBOA, PORTUGAL
Tel: (351) 21.311.39.00
Fax: (351) 21.311.39.99
Email: ats@plurimarketing.pt

TIMES - TELEPERFORMANCE SINGAPORE

Contact: Jeffrey NAH
210 Middle Road-Unit # 09-03/04, IOI 101 Plaza,
188994 SINGAPORE, SINGAPORE
Tel: (65) 6338.7833
Fax: (65) 6338.6646
Email: jeffreynah@teleperformance.com.sg

IBERPHONE-TELEPERFORMANCE SPAIN

Contact: Isabel SANCHEZ LOZANO
Avenida de Burgos 8A,
28035 MADRID, SPAIN
Tel: (34) 91.590.60.00
Fax: (34) 91.744.95.05
Email: ccentral@iberphone.com

BITE TELEPERFORMANCEAB

Contact: Thomas ROGALIN
St Eriksgatan 113, 2nd Floor, PO BOX 6777
11384 STOCKHOLM, SWEDEN
Tel: (46) 8.610.22.00
Fax: (46) 8.587.90.00
Email: information@bite.se

BITE GOTHENBURG

Contact: Michael BISHOP
Box 11119, Tradgardsgatan 1,
40423 GOTHENBURG, SWEDEN
Tel: (46) 31.758.3800
Fax: (46) 31.711.6960

TELEPERFORMANCE SWITZERLAND

Contact: Peter A. SIGRIST
Denkmalstrasse 2,
6006 LUCERNE, SWITZERLAND
Tel: (41) 41.419.02.02
Fax: (41) 41.419.02.92
Email: info@teleperformance.ch

BPS TELEPERFORMANCE UNITED KINGDOM

Contact : Bibi BAJWA
Teleperformance House
1, Duchess Place, Hagley Road
BIRMINGHAM, B16 8NH, UNITED KINGDOM
Tel: (44) 121.410.5000
Fax: (44) 121.410.5001
Email: bps@teleperformance.co.uk

BPS TELEPERFORMANCE UNITED KINGDOM

Contact: Neil PERRING
Pinnacle House - 3 rd floor
17-54 Hartfield Road
LONDON SW19 3SE, UNITED KINGDOM
Tel: (44) 208.296.1000
Fax: (44) 208.296.1010
Email: bps@teleperformance.co.uk

TP TECHNOLOGIES

Contact: Carl ADKINS
Teleperformance House
1, Duchess Place, Hagley Road
BIRMINGHAM, B16 8NH, UNITED KINGDOM
Tel: (44) 121.410.5454
Fax: (44) 121.410.5157
Email: info@tptechnologies.com

FULL SALE TELEPERFORMANCE URUGUAY

Contact: Juan ETCHEVERRY
Rincon 477 of. 202/203
11000 MONTEVIDEO, URUGUAY
Tel: (59) 82.916.97.67
Fax: (59) 82.916.97.67
Email: jetcheverry@teleperformance.com.uy

AMERICALL TELEPERFORMANCE

Contact: George A. KESTLER
550 East Diehl Road,
IL 60563 NAPERVILLE, USA
Tel: (1) 630.955.9100
Fax: (1) 630.955.9955
Email: sales@americallcorp.com

BUSINESS RESPONSE, INC.

Contact: Donald KORNBLIT
1100 Corporate Square Drive,
MO 63132 SAINT LOUIS, USA
Tel: (1) 314.213.7800
Fax: (1) 314.216.3204
Email: dkornblit@businessresponse.com

MARCOM

Contact: Henry SCHUYLER
7771 W.Oakland Park blvd 100,
FL 33351 SUNRISE, USA
Tel: (1) 954.747.6566
Fax: (1) 954.741.1329
Email: schuyler@callmarcom.com

NOBLE SYSTEMS CORPORATION

Contact: Jim NOBLE
4151 Ashford Dunwoody Road, Suite 550,
30319-1462 ATLANTA, GEORGIA, USA
Tel: (1) 404.851.1331
Fax: (1) 404.851.1421
Email: info@noblesys.com

NSDI TELEPERFORMANCE

Contact: Jim NOBLE
4151 Ashford Dunwoody Road, Suite 550,
30319-1462 ATLANTA, GEORGIA, USA
Tel: (1) 404.256.4673
Fax: (1) 404.250.9277
Email: crm@nsdtp.com

TELEPERFORMANCE USA

*Contacts : Dominic DATO
Tim CASEY*
176 North 2200 West, Building P,
UT 84116 SALT LAKE CITY, USA
Tel: (1) 801.359.68.43
Fax: (1) 801.359.68.55
Email : ddato@teleperformanceusa.com
tcasey@teleperformanceusa.com

Marketing Services

NEWTON 21 ACTIVE MARKETING BELGIUM

Contact: Thierry GOOR
24, boulevard Louis Schmidt
1040 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.733.97.60
Fax: (32) 2.733.05.99
Email : tgoor@bancopimientto.be

CARRE ASSOCIATES

*Contacts : Martine VOGEL
Luc VANDENBRANDE*
382, boulevard Lambertmont
1030 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.242.80.44
Fax: (32) 2.242.88.65
Email: info@cjassociates.be

DESIGN BOARD

Contact: Patrick MARETTE
50, avenue Georges Leclaire
1180 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.375.39.62
Fax: (32) 2.375.50.48
Email: db@designboard.be

NEWTON 21 BELGIUM

Contact: Claude PASQUE
24 boulevard Louis Schmidt
1040 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.733.97.60
Fax: (32) 2.375.41.70
Email: cpasque@newton21.be

NEWTON 21 EUROPE

Contact: **Alain MAHAUX**
24, boulevard Louis Schmidt
1040 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.733.97.60
Fax: (32) 2.733.41.70
Email: amahaux@newton21.be

NEWTON 21 INSTITUTIONAL

Contact: **Michel DECAT**
24, boulevard Louis Schmidt
1040 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.733.97.60
Fax: (32) 2.733.41.70
Email: mdecate@newton21.be

SR. MS AKOA (AKOA)

Contacts: **Jean-Claude BALES**
Virginie VEYSSET
22, rue Cambon
75001 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.53.45.39.39
Fax: (33) 1.53.45.89.99
Email: info@akoa.fr

ANACOM

Contact: **Christian MARIETTE**
18, rue Séguier
75006 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.44.07.03.03
Fax: (33) 1.44.07.01.02
Email: anacom@anacom.fr

NEWTON 21 CORPORATE

Contacts: **Samuel CAUDROY**
Stéphane AURANGE
5/7, rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.17.23.77
Fax: (33) 1.47.17.23.78
Email: belsa@belsa.fr

NEWTON 21 FRANCE

Contacts: **Samuel CAUDROY**
Didier COLAS
7, rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.17.23.00
Fax: (33) 1.47.17.23.01
Email: agence@newtonccp.com

SR. MS CIME ADGENCY (CIME)

Contact: **Martial DUCROUX**
8, rue Charles Pathé
94305 VINCENNES, FRANCE
Tel: (33) 1.41.74.83.83
Fax: (33) 1.41.74.83.66
Email: agence-cime@agence-cime.com

INFORMATION PRESSE SERVICE

Contact: **Nadine DAVESNE**
22, rue Cambon
75001 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.42.96.51.00
Fax: (33) 1.42.96.56.00
Email: ips@infopressservice.com

IN VIVO

Contact: **Eric SINGLER**
Immeuble Le Cézame
8, rue Germain Soufflot
78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX, FRANCE
Tel: (33) 1.30.64.67.67
Fax: (33) 1.30.64.41.35
Email: contact@invivo-marketing.com

INTERMIND

Contact: **Alain SIVAN**
Immeuble Le Cézame
8, rue Germain Soufflot
78180 MONTIGNY LE BRETONNEUX, FRANCE
Tel: (33) 1.30.64.61.16
Fax: (33) 1.30.64.41.35
Email: contact@invivo-marketing.com

I.S.M. (INSTITUT SUPERIEUR DU MARKETING)

Contact: **Françoise HAMARD**
210, rue du Faubourg Saint Antoine,
75012 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.43.72.64.00
Fax: (33) 1.43.72.86.54
Email: ism.inter@wanadoo.fr

KALEE

Contact: **Dominique SUIRE**
19, rue de la Dhuis
75020 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.40.30.28.28
Fax: (33) 1.40.30.20.80
Email: info@webnostic.com

SR. MS One

Contacts: **Alain BOULET**
Cyrille SCHWARTZ
22, rue Cambon
75001 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.53.45.39.00
Fax: (33) 1.53.45.39.03
Email: srms@srms.com.fr

PRESENCE PLUS

Contacts: **Jean Claude PALMERO**
Jean-Marc PIETTE
9, rue de la Gare
92130 ISSY LES MOULINEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.46.29.06.06
Fax: (33) 1.47.36.02.57
Email: presenceplus@presenceplus.com

PYRAMIDE KHEOPS

Contact: **Yves SUTY**
22, rue Cambon
75001 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.53.45.97.77
Fax: (33) 1.53.45.81.01
Email: kheops@kheops-fr.com

SR. MS

Contacts: **Alain BOULET**
Cyrille SCHWARTZ
22, rue Cambon
75001 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.53.45.95.80
Fax: (33) 1.53.45.95.81
Email: srms@srms.com.fr

SOCIO

Contacts: **Christian DELOM**
Jacques PAGET
12, avenue du Maine
75015 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.53.63.80.00
Fax: (33) 1.53.63.80.08
Email: socio@socio.fr

WEBNOSTIC

Contacts: **Eric SINGLER**
Jean-Pierre MICHEL
19, rue de la Dhuis
75020 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.30.64.41.35
Fax: (33) 1.30.64.41.35
Email: info@webnostic.com

W.S.A.

Contact: **Pascal BLUTEAU**
19, rue de la Dhuis
75020 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.40.30.28.28
Fax: (33) 1.40.30.20.80
Email: wsa@wsa.fr

NEWTON 21 ROME - AMP

Contact: **Stefano PAZZAGLI**
9, Via Angelo Secchi
00197 ROMA, ITALY
Tel: (39) 06.809.13.41
Fax: (39) 06.8069.21.62
Email: ambrosiomaoloniopazzagli@tin.it

PROMOPLAN/CATITURAMA

Contact: **Mario SCIACCA**
8, Via Pergolesi
20124 MILANO, ITALY
Tel: (39) 02.671.351
Fax: (39) 02.671.35.241
Email: infopromo@promoplan.it

TASK FORCE

Contact: **Daniele RIUNNO**
4, Via Gaffurio
20124 MILANO, ITALY
Tel: (39) 02.674.80.101
Fax: (39) 02.673.82.632
Email: taskforce@taskforce.it

NEWTON 21 ACTIVE MARKETING HOLLAND

Contacts: **Marc TEN OEVER**
Bart BEUNDERS
6 De Zelling
3342 GS HENDRIK IDO AMBACHT, NETHERLANDS
Tel: (31) 78.681.99.33
Fax: (31) 78.681.83.22
Email: info@newton21-am.nl

NEWTON 21 - THE NETHERLANDS

Contact: **Frank SCHWAGTEN**
132 Claudius Prinsenlaan,
4818 CP BREDA, NETHERLANDS
Tel: (31) 76.52.23.333
Fax: (31) 76.52.24.080
Email: info@efcom.newton21.nl

NEWTON 21 BARCELONA

Contacts: **Alberto GARCIA**
Felix TARIDA
618 Avda Diagonal, 7a Planta,
08021 BARCELONA, SPAIN
Tel: (34) 93.241.89.70
Fax: (34) 93.414.14.26
Email: info@puzzle-newton.com

NEWTON 21 MADRID

Contact: **Antonio de la Vega Font**
Allmagro 31
28010 MADRID, SPAIN
Tel: 00.34.91.700.02.50
Fax: 00.34.91.308.16.24
Email: a.delavega@newton21madrid.com

NEWTON 21 ZURICH

Contacts: **Julian GARCIA**
Thomas WEBER
Rautistrasse, 71
CH - 8048 ZURICH
Tel: (41) 43.311.20.20
Fax: (41) 43.311.20.21
Email: info@n21.ch

NEWTON 21 UK

Contact: **Margot WEST**
14 Floral Street
WC2E 9 DS LONDON, UNITED KINGDOM
Tel: (44) 207.379.3002
Fax: (44) 207.836.2933
www.workslondon.com

SYNOPSIS

Contacts: **Stacey CLARCK**
Chris RADFORD
14 Floral Street
WC2E 9 DS LONDON, UNITED KINGDOM
Tel: (44) 207.379.0776
Fax: (44) 207.836.2933
Email: Stacey@synopsis.co.uk

**Health care communication /
Communication Santé****VIVACTIS BELGIUM**

Contacts: **Marie-Françoise REYNEBEAU**
Claude BOURTON
224, avenue de la Couronne
1050 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.643.61.70
Fax: (32) 2.649.89.58
Email: cbourton@newway.be

PHARMA COMMUNICATION

Contact: **Claude BOURTON**
224, avenue de la Couronne
1050 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.643.61.70
Fax: (32) 2.649.89.58
Email: cbourton@newway.be

VIVACTIS MEDIA (GROUPE ALJAC)

Contact: **Claudie DAMOUR-TERRASSON**
62/64, rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.41.45.80.00
Fax: (33) 1.41.45.80.01
Email: contact@vivactis-media.fr

VIVACTIS EVENEMENTS (EUCLIDE)

Contact: **Jean-Michel COLAROSSO**
12/12 bis rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.73.07.16
Fax: (33) 1.47.73.12.91
Email: jm.colarossi@vivactis-evenement.fr

FRANCE 1 COMMUNICATION

Contact: **Pascal DOUEK**
12/12 bis rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.73.12.91
Fax: (33) 1.47.73.12.91
Email: p.douek@vivactis-conseil.fr

VIVACTIS HOPITAL (INTERMED)

Contact: **Pierre Yves SART**
12/12 bis, rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.73.07.16
Fax: (33) 1.47.73.12.91
Email: py.sart@vivactis-conseil.fr

VIVACTIS MAIL CALL (MAIL CALL HEALTH CARE)

Contact: **Jean-Pierre PILON**
50/52 rue des Fusillés de la Résistance
92000 NANTERRE, FRANCE
Tel: (33) 1.41.38.67.00
Fax: (33) 1.55.91.77.99
Email: jppilon@vivactis-mailcall.fr

VIVACTIS ETUDES CLINIQUES (MEDISTAT)

Contact: **Pierre CHIARELLI**
13, avenue de l'Opéra
75001 PARIS, FRANCE
Tel: (33) 1.55.35.32.00
Fax: (33) 1.55.35.32.11
Email: p.chiarelli@medistat.fr

REACTIF

Contacts: **Philippe BARTHOUIL**
Béatrice GALERNEAU
2/4, rue Gustave Flourens
92150 SURESNES, FRANCE
Tel: (33) 1.41.44.89.89
Fax: (33) 1.41.44.89.90
Email: reactif@reactif.fr

VIVACTIS CONSEIL (SZL SANTE)

Contact: **Pascal DOUEK**
12/12 bis, rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.73.07.16
Fax: (33) 1.47.73.12.91
Email: p.douek@vivactis-conseil.fr

VIVACTIS (ROCHEFORTAISE SANTE)

Contact: **Jean-Claude SAULI**
12/12 bis, rue Jean Jaurès
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.47.17.23.39
Fax: (33) 1.47.17.23.78
Email: jc.sauli@vivactis-groupe.com

TRIMARAN

Contacts: **Isabelle GUEDON**
Patrice REINICHE
31, rue Rousselle
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.46.98.04.38
Fax: (33) 1.46.98.03.82
Email: trimaran@trimarancom.com

JR TROUBAT

Contact: **Antoine POIGNANT**
31 rue Rousselle
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.55.91.05.05
Fax: (33) 1.55.91.05.10
Email: poignant@troubat.com

Radio**BFM PLUS**

Contacts: **Patrice JOURNIAC**
Christian MIROIR
94, avenue des Croix de Guerre
1120 BRUSSELS, BELGIUM
Tel: (32) 2.244.27.11
Fax: (32) 2.244.27.01
Email: patrice.journiac@radiocontact.be

BFM

Contact: **Patrick PELLETIER**
43/45, rue Marius Jacotot
92800 PUTEAUX, FRANCE
Tel: (33) 1.41.25.19.00
Fax: (33) 1.41.25.19.50
Email: dgarnier@radiobfm.com