

Sommaire

page

-Responsable du document de référence et attestation	2
-Responsables du contrôle des comptes	2
-Attestation des responsables du contrôle des comptes	3
-Evolution récente	4
-Rapport d'activité du groupe du 1 ^{er} semestre 2003	5
-Evénements récents	8
-Etats financiers consolidés au 30 juin 2003	11
- Bilan	12
- Compte de résultat	14
- Tableau des Flux de trésorerie	15
- Périmètre de consolidation	16
- Annexes	21
- Organigramme simplifié au 18 novembre 2003	34
-Informations juridiques et administratives	37
-Renseignements concernant le capital social	38
-Renseignements concernant l'activité	41
-Organes de direction et de surveillance-Gouvernement d'entreprise	46
-Table de concordance COB	49

COB

Le présent document a été déposé auprès de la Commission des Opérations de Bourse le 21 novembre 2003. Il actualise le document de référence qui a fait l'objet d'un dépôt auprès de la Commission des Opérations de Bourse le 5 mai répertorié sous le numéro D.03-593

Il ne peut être utilisé à l'appui d'une opération financière que s'il est complété par une note d'opération visée par la Commission des Opérations de Bourse.

Ce document a été établi par SR Teleperformance et engage la responsabilité de ses signataires

Personnes responsables du document de référence et responsables du contrôle des comptes

Personne responsable du document de référence

Monsieur Christophe ALLARD
Président du Directoire

Attestation

A ma connaissance, les données du présent document 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 l'émetteur ; elles ne comportent pas d'omissions de nature à en altérer la portée.

Aucun élément nouveau, autre que ceux mentionnés dans le présent document, intervenu depuis le 5 mai 2003, date à laquelle un document de référence a été déposé auprès de la Commission des Opérations de Bourse, n'est susceptible d'affecter de manière significative sa situation financière

Paris, le 21 Novembre 2003

*Christophe ALLARD
Président du Directoire*

Personne responsable de l'information financière

Monsieur Michel PESCHARD
Secrétaire Général, membre du Directoire
6-8 rue Firmin Gillot 75 015 PARIS
Tel : 01.55.76.40.80

Responsables du contrôle des comptes

Commissaires aux comptes		Date de 1^{ère} nomination	Date du prochain mandat
Titulaires	Suppléants		
KPMG Bordeaux Aquitaine 19,av du Président Kennedy BP 82 •33 704 Mérignac •Tél: 05.56.13.83.27	M Frank COURNUT 64, rue François Marceau •33 021 Bordeaux	25 juin 1987	2 005
SOFINTEX 23, rue de Lille •94 701 Maisons Alfort •Tél: 01 45 18 33 10	M Patrick MESSAGEOT 23, rue de Lille •94 701 Maisons Alfort	30 juin 1999	2.005

Avis des commissaires aux comptes sur l'actualisation du document de référence

En notre qualité de commissaires aux comptes de la société SR TELEPERFORMANCE S.A. 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 document de référence déposé auprès de la Commission des Opérations de Bourse le 5 mai 2003 sous le numéro D.03-0593, et son actualisation ci-jointe.

Ces documents ont été établis sous la responsabilité du Président du Directoire (Monsieur Daniel JULIEN jusqu'au 30 juin 2003, puis Monsieur Christophe ALLARD depuis le 1^{er} juillet 2003)

Il nous appartient d'émettre un avis sur la sincérité des informations qu'ils contiennent, portant sur la situation financière et les comptes.

Le document de référence a fait l'objet d'un avis de notre part en date du 29 avril 2003, dans lequel nous avons conclu que, sur la base des diligences effectuées, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes présentées dans le document de référence, établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2002

Nos diligences ont consisté, conformément aux normes professionnelles applicables en France :

- à vérifier qu'il n'est pas survenu d'événements postérieurs à la date de notre avis rappelé ci-dessus, de nature à remettre en cause la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes et n'ayant pas fait l'objet d'une actualisation, contenues dans le document de référence,

- à apprécier la sincérité des informations portant sur la situation financière et les comptes présentées dans l'actualisation et à vérifier leur concordance avec les comptes ayant fait l'objet d'un rapport d'examen limité de notre part. Elles ont également consisté à lire les autres informations contenues dans cette actualisation, afin d'identifier le 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.

Cette actualisation ne contient pas de données prévisionnelles isolées résultant d'un processus d'élaboration structuré.

Les comptes annuels et les comptes consolidés pour les exercices clos le 31 décembre 2002, 2001 et 2000, 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.

Le tableau d'activité et de résultat présenté sous la forme de comptes intermédiaires consolidés pour la période du 1^{er} janvier 2003 au 30 juin 2003, établis sous la responsabilité du Directoire selon les règles et principes comptables français, a fait l'objet d'un examen

limité de notre part selon les normes professionnelles applicables en France. Notre rapport d'examen limité ne comporte ni 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, présentées dans le document de référence et son actualisation.

Mérignac et Maisons-Alfort, le 21 novembre 2003

KPMG Bordeaux Aquitaine

SOFINTEX
Membre de BDO

Eric Junières
Associé

Jean GUEZ
Associé

EVOLUTION RECENTE

Sommaire

- **Rapport d'activité du groupe du 1^{er} semestre 2003**
- **Evénements récents**

RAPPORT D'ACTIVITE DU GROUPE DU 1^{er} SEMESTRE 2003

I. - ACTIVITE DU SEMESTRE ECOULE

Les comptes consolidés du 1^{er} semestre 2003, arrêtés par le Directoire, se présentent comme suit :

Données consolidées résumées (en millions d'euros)	30/06/2003	30/06/2002	Variations
Chiffre d'affaires	447.9	445,7	+0.5%
EBITDA	52.7	52,3	+0.8%
Résultat d'exploitation	35.9	37,8	-5%
Résultat courant avant impôts	34.3	34,7	-1.1%
Résultat net, part du groupe avant amortissement des écarts d'acquisition et éléments non récurrents	19.8	18,9	+4.8%
Résultat net, part du groupe après amortissement des écarts d'acquisition et éléments non récurrents	10.4	10.3	+ 1%

Structure financière consolidée (en millions d'€)	30/06/03	30/06/02	
Capacité d'autofinancement	41.7	33,9	+23%
Flux net de trésorerie généré par l'activité	34.1	30.8	+11%
Investissements industriels nets	18.5	17,6	+5%
Investissements financiers nets (Titres de Participation)	-4.8	62,1	
Capitaux propres consolidés de l'ensemble	333.3	317,6	
Capitaux propres consolidés, part du groupe	307.0	293,9	
Trésorerie nette d'endettement	-4.5	-34,4	

Le **chiffre d'affaires** consolidé du 1^{er} semestre 2003 s'est élevé à **447,9 M€**, en progression de **+0,5%**, répartie par division comme suit :

Centres de Contacts : + 3,6%

Marketing services & Santé :- 14,1% .

La division Centres de Contacts représente 85% du chiffre d'affaires total, contre 82% au 30 juin 2002, et 84% au 31 décembre 2002

Hors effet de change, la progression est de +13%, dont +19% pour la division Centres de Contacts

A données comparables, la croissance du chiffre d'affaires du Groupe s'est établie à **+0,4%**, répartie comme suit ;

Centres de Contacts : + 3,2%

Marketing services & Santé - 14,3%

Le chiffre d'affaires consolidé intègre le chiffre d'affaires réalisé par le groupe Vivactis sur le 1^{er} semestre. Suite à sa cession ce groupe a été déconsolidé au 30 juin 2003.

Le chiffre d'affaires se répartit géographiquement comme suit :

(en %)	30/06/03	30/06/02	variations
Europe	59	58	+1
<i>Dont France</i>	<i>31</i>	<i>30</i>	<i>+1</i>
NAFTA	36	35	+1
Autres	5	7	-2
Total	100	100	

Le résultat d'exploitation du Groupe du 1^{er} semestre 2003 s'est élevé à **35.9 M€**, contre

37, 8 M€ au 1^{er} semestre 2002. La marge opérationnelle s'établit à **8,0%**, contre 8.5% au 1^{er} semestre 2002.

Hors effet de change, le résultat d'exploitation ressort à 41.1 M€, en progression de 9% et la marge opérationnelle s'établit à 8,2% .

La marge opérationnelle dégagée par la division **centres de contacts** ressort à **8,3%** (8,4 % à taux constant) contre 8,9% au 1^{er} semestre 2002.

L'**Ebitda** (résultat d'exploitation augmenté des dotations aux amortissements) s'élève à **52,7 M€**, contre 52,3M€ au 1^{er} semestre 2002, en progression de **+0,8 %**.

L'Ebitda dégagée par la division **centres de contacts** ressort à **47,2 M€, contre 46 M€ au 1^{er} semestre 2002** en progression de **3%**.

Les **charges nettes financières** ressortent à 1,6 M€, contre 3,0 M€ en 2002. Elles intègrent des pertes de change pour un montant net de 0,8 M€, contre 1,8 M€ en 2002.

En définitive le **résultat courant avant impôts** s'établit à **34, 3M€**, contre 34.8 M€ au 1^{er} semestre 2002.

Le **résultat exceptionnel dégagé par les sociétés intégrées** se traduit par un produit avant impôt de **11.8M€**, contre une charge de 0.5 M€ en 2002.

Il se décompose comme suit :

(en millions d'€)	30/06/03	30/06/02
Opérations de gestion	- 0,1	- 0,4
Eléments non récurrents	+11,9	- 0,1
.Plus values nettes sur titres	+11,9	+2,9
.Provisions exceptionnelles	-	-3,0
Total	+11,8	- 0,5

Les plus values sur titres sont liées pour l'essentiel à la sortie du périmètre de consolidation au 30 juin du Groupe VIVACTIS santé et de la filiale TP Italie, suite à leur cession.

L'impôt sur les sociétés s'élève à 8,8 M€ contre 13,9 M€ au 1^{er} semestre 2002.

Il se décompose comme suit (en millions d'€):

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Charge d'impôts sur l'activité courante :	-10,4	-12,7
Crédit d'impôts sur éléments non récurrents :	<u>+ 1,6</u>	<u>- 1,2</u>
Total	- 8,8	- 13,9

Le crédit d'impôt sur éléments non récurrents inclut une économie d'impôt future d'un montant de 3,3 millions d'€, provenant de la constatation, en consolidation, d'une dotation exceptionnelle sur un écart d'acquisition d'une filiale, déductible fiscalement dans la filiale sur une durée plus longue.

Le taux moyen d'imposition dégagé sur les opérations récurrentes ressort à 30% contre 37%.

Le résultat net part du groupe avant éléments non récurrents et amortissements des écarts d'acquisition s'élève en final à **19,8M€** contre **18,9 M€** sur le 1^{er} semestre 2002 en hausse de **+4,8%**.

Le montant des **éléments non récurrents** représente, **en part groupe**, un profit net d'impôts de **13 Millions d'€**.

Le montant brut des amortissements d'écart d'acquisition ressort à **22,4 Millions d'€**, (dont 15,3 Millions d'€ d'amortissements exceptionnels constatés pour l'essentiel sur une filiale américaine, à l'occasion d'une opération de réorganisation du réseau d'Amérique du nord),

Le **résultat net part du groupe** s'établit en final à **10,4 Millions d'€**, contre 10,3 Millions d'€ au 30 juin 2002.

II. - STRUCTURE FINANCIERE AU 30 JUIN 2003

Les **capitaux propres de l'ensemble du groupe** ressortent à **333,3 M€** , dont 307 M€ en part groupe.

Le montant des écarts d'acquisition résiduels au 30 juin 2003 s'établit à 152,2 M€.

Les **disponibilités nettes** s'élèvent au 30 Juin 2003 à **103,9 M€** contre 78, M€ au 31 décembre 2002, en augmentation de 25,9 M€.

L'endettement **net au 30 Juin 2003 est de 4,5 M€** contre 34,4 M€ au 30 juin 2002, et 16,6 M€ au 31 décembre 2002.

La trésorerie du groupe a évolué comme suit au cours du 1^{er} semestre 2003

(en millions d'€)	1 ^{er} semestre 2003	1 ^{er} semestre 2002	%
Marge Brute d'Autofinancement	+41.7	+33,9	+23%
Variation BFR	-7.5	-3,1	
Investissements opérationnels nets	-18.5	-17,6	
Cash flow disponible	+15.7	+13,2	+ 19%
Investissements financiers (titres de participation)	+4.8	-62,1	
Remboursement des dettes (net)	-7.8	+48,5	
Dividendes	-11,5	-11,7	
Augmentation de capital	+0.6	+1,9	
Autres	-2.1	-2,2	
Variation nette de la trésorerie	-0.3	-12,4	
Incidence des variations de périmètre	-2.4	-5,4	
Variation nette de la trésorerie	-2.7	-17,8	

PERSPECTIVES

Malgré la très mauvaise situation économique et les incertitudes liées à la nouvelle législation américaine sur le Telemarketing, **le management confirme la capacité du groupe à maintenir, pour l'ensemble de l'année 2003, un niveau d'activité et de résultats comparable à celui réalisé au cours de l'exercice 2002, corrigé des effets de sortie de périmètre .**

Evénements récents

1/Cession des activités Santé

(communiqué de presse du 17 juin 2003)

SR Teleperformance a cédé le 17 juin à la société de capital investissement ACTIVA CAPITAL l'ensemble de ses participations regroupées dans le Pôle de communication Santé sous la marque VIVACTIS.

Cette cession s'inscrit dans la stratégie de désinvestissement des activités non stratégiques du groupe et de recentrage sur le cœur de métier que constitue la division des Centres de Contacts.

2/Renforcement de la structure manageriale

(communiqué de presse du 26 juin 2003)

La nouvelle structure de l'équipe de management effective à compter du 1^{er} juillet est la suivante :

Jacques Berrebi, anciennement président du conseil de surveillance, occupe les fonctions suivantes :

- Vice président du Conseil de Surveillance
- Président du Comité des nominations et Rémunérations
- Vice Président du Comité d'Audit
- Chairman de Teleperformance Group Inc (U.S.A)

Daniel JULIEN, anciennement président du Directoire, occupe les fonctions suivantes :

- Président du Conseil de Surveillance
- Chief Executive Officer de Teleperformance Group Inc (U.S.A)

Christophe ALLARD, anciennement Directeur Général membre du Directoire, est nommé au poste de Président du Directoire

Michel PESCHARD, Secrétaire Général, est nommé membre du Directoire

Un comité exécutif de 7 membre, réunis autour de MM Jacques BERREBI, Daniel JULIEN et Christophe ALLARD, a par ailleurs été mis en place pour harmoniser et développer les politiques dans les grandes régions mondiales.

3/Création de deux nouvelles filiales au Royaume Uni

(communiqué de presse du 2 juillet 2003)

Le groupe SR Teleperformance est désormais présent au Royaume Uni au travers de deux filiales opérant sous des marques différentes.

Cette stratégie, déjà mise en place dans des pays comme la France, les Pays Bas, et les Etats-Unis, a pour vocation de renforcer le potentiel de croissance sur le marché des Centres de Contacts en permettant d'écarter les conflits d'intérêts tout en offrant une plus grande flexibilité et un plus grand choix de partenaires d'outsourcing..

4/Renforcement de la présence en Europe du Sud **(communiqué de presse du 22 juillet 2003)**

SR Teleperformance a renforcé sa présence sur le marché italien en prenant une participation majoritaire dans une filiale, nouvellement créée sous la marque Teleperformance, basée à Rome, et en cédant sa participation de 50% dans la société MM Contact Center, située à Milan.

SR Teleperformance détient par ailleurs 100% du capital de la filiale espagnole Iberphone après le rachat de la participation minoritaire de 30% détenue par le groupe Caja de Madrid. En contrepartie, Caja de Madrid s'est engagée à reconduire sur les trois prochaines années les contrats qui la lient à Iberphone et qui représentent sur cette période un montant global de 25 Millions d'€ .

5/Acquisition de Sodema au Canada **(communiqué de presse du 6 octobre 2003)**

La société canadienne Teleperformance Canada, filiale de SR Teleperformance a acquis auprès du groupe TRANSCONTINENTAL 100% de la société SODEMA basée à Montréal. Cette acquisition, payée en numéraire, permet au groupe d'entrer dans le top 10 du marché canadien avec plus de 500 positions de travail, en réalisant sur une année pleine un chiffre d'affaires annuel de 30 millions de dollars canadiens. Elle permet également de compléter la gamme de services, de développer dans ce pays les activités en réception d'appels et en assistance technique. Elle s'inscrit dans le cadre de la stratégie de développement du groupe en matière de solutions nearshore du fait de la proximité géographique et culturelle du Canada et des Etats unis

6/Acquisition de Telnorm au Mexique **(communiqué de presse du 15 octobre 2003)**

SR Teleperformance renforce sa position de leader sur le marché mexicain suite à l'acquisition payée en numéraire par sa filiale mexicaine Merkafon des actifs de Telnorm, opérateur en centres de contacts outsourcés basé à Mexico City. Telnorm est leader et spécialiste du recouvrement de créances

7/ Chiffre d'affaires au 30 septembre **(communiqué de presse du 12 novembre 2003)**

Le **chiffre d'affaires consolidé au 30 septembre 2003** s'établit à **631,4 Millions d'Euros** contre 646,7 Millions en 2002, représentant **en données publiées** une légère diminution de 2,4 %.

Hors effet de change, le chiffre d'affaires consolidé affiche une **croissance de 7,3 %**.

A **données comparables**, le chiffre d'affaires consolidé enregistre une **légère progression de 0,5 %**.

Le **chiffre d'affaires consolidé** réalisé sur le **3^{ème} trimestre 2003** s'élève à **183,5 Millions d'Euros**, en baisse de **9 %**. Il a été affecté par la cession des activités du Pôle Santé déconsolidées depuis le 1^{er} juillet 2003, ainsi que par l'effet de change (baisse du dollar).

A données comparables, le chiffre d'affaires consolidé progresse de **0,6 %**.

La division **Centres de Contacts** a réalisé au **30 septembre 2003** un chiffre d'affaires de **541,9 Millions d'Euros**, en **progression de 1 %**.

Hors effet de change, cette **progression** s'établit à **12,6 %**.
A données comparables, le chiffre d'affaires enregistre une **croissance de 2,6 %**.

Au **3^{ème} trimestre 2003**, les Centres de Contacts ont réalisé un chiffre d'affaires de **161,8 Millions d'Euros**, en **baisse de 5 %** qui, **à données comparables**, représente une **progression de 1 %** pour la même période.

La division Centres de Contacts représente désormais **86 %** du **chiffre d'affaires global du Groupe** contre **83 %** au 30 septembre 2002.

RÉPARTITION PAR MÉTIER

Le chiffre d'affaires consolidé au 30 septembre 2003 se répartit comme suit :

(en millions d'Euros)	<u>2003</u>	<u>2002</u>	<u>Croissance</u>		
			<u>A données publiées</u>	<u>A taux de change constant</u>	<u>A données comparables</u>
Centres de Contacts	541,9	536,4			
Marketing Services & Santé	89,5	110,3	+ 1 %	+ 12,6 %	+ 2,6 %
			- 19 %	- 19,0 %	- 11,8 %
TOTAL	631,4	646,7	- 2,4 %	+ 7,3 %	+ 0,5 %

(*) A périmètre et taux de change constants

RÉPARTITION PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

Le chiffre d'affaires par **zone géographique** se répartit comme suit :

(en millions d'Euros)	<u>Global</u>		<u>Centres de Contacts</u>	
	<u>Montant</u>	<u>%</u>	<u>Montant</u>	<u>%</u>
France	182,2	29,0	139,4	25,5
Europe (hors France)	<u>173,8</u>	<u>27,5</u>	<u>127,1</u>	<u>23,5</u>
Europe	356,0	56,5	266,5	49,0
Amérique du Nord & Centrale (NAFTA)	239,7	38,0	239,7	44,5
Autres	<u>35,7</u>	<u>5,5</u>	<u>35,7</u>	<u>6,5</u>
Reste du Monde	275,4	43,5	275,4	51,0
TOTAL	631,4	100	541,9	100

Etats financiers consolidés au 30 juin 2003

- **Bilan**
- **Compte de résultat**
- **Tableau des Flux de trésorerie**
- **Périmètre de consolidation**
- **Annexes**
- **Organigramme simplifié au 18 novembre 2003**

<i>en milliers d'Euros</i>		30/06/03	30/06/02	31/12/02
ACTIF	Note à l'annexe			
Capital souscrit non appelé		224	384	224
Immobilisations incorporelles nettes	III,1	7 515	6 458	5 878
Ecarts d'acquisition nets	III,2	152 231	156 689	166 609
Immobilisations corporelles nettes	III,3	94 722	90 758	100 181
Immobilisations financières nettes				
Titres mis en équivalence		245	78	235
Titres de Participation		4 622	4 374	4 161
Créances rattachées à des Participations			66	4
Autres		6 428	5 860	6 904
Total immobilisations financières	III,4	11 295	10 378	11 304
TOTAL ACTIF IMMOBILISE		265 763	264 283	283 972
Actif circulant				
Stocks et en-cours		5 652	5 754	3 815
Avances et acomptes versés sur commandes		2 575	975	1 413
Clients et comptes rattachés		201 999	234 718	223 551
Autres créances		35 513	38 249	38 664
Valeurs mobilières de placement		74 503	50 764	65 074
Disponibilités		47 346	53 529	62 185
Charges constatées d'avance		8 739	9 692	7 984
TOTAL ACTIF CIRCULANT	III,5	376 327	393 681	402 686
Charges à répartir sur plusieurs exercices		1 374	1 233	1 309
Impôts Différés Actif	III,9	9 351	4 209	7 450
Ecarts de conversion Actif			1 438	1 477
TOTAL ACTIF		653 039	665 228	697 118

<i>en milliers d'Euros</i>		30/06/03	30/06/02	31/12/02
	Note à l'annexe			
PASSIF				
Capital		87 658	84 097	87 465
Primes d'émission et de fusion		177 609	166 303	170 803
Réserves consolidées		31 364	33 177	26 216
Résultat	IV,1	10 388	10 272	23 806
TOTAL CAPITAUX PROPRES	III,6	307 019	293 849	308 290
Intérêts minoritaires		26 331	23 750	31 736
Provisions pour risques et charges	III,7	6 459	5 887	5 882
Impôts différés passif	III,9	1 847	622	3 116
Dettes				
Dettes financières	III,8	126 384	138 643	143 900
Av & acptes reçus sur cdes en cours		4 364	2 277	4 058
Dettes fournisseurs et cptes rattachés		54 572	68 031	66 624
Autres dettes		119 583	120 978	123 480
Produits constatés d'avance		6 480	10 181	8 772
TOTAL DETTES		311 383	340 110	346 834
Ecart de conversion Passif			1 010	1 260
TOTAL PASSIF		653 039	665 228	697 118

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

<i>en milliers d'Euros</i>		30/06/03	30/06/02	31/12/02
	Note à l'annexe			
Produits d'exploitation		457 728	459 051	950 267
Chiffre d'affaires	IV,1	447 927	445 718	931 964
Production stockée		1 052	1 031	-242
Production immobilisée		226	274	759
Reprises sur amortissements et provisions, et				
Transferts de charges		2 493	1 887	3 882
Autres Produits		6 030	10 141	13 904
Charges d'exploitation		421 851	421 300	866 854
Achats de marchandises et matières premières		1 122	226	1 385
Variation de stock		-289	-65	-423
Autres charges externes		128 936	145 089	293 103
Impôts et taxes		4 394	4 593	10 368
Charges de personnel (1)		265 741	253 117	521 131
Dotations aux amortissements et provisions	IV,2	20 018	17 832	39 749
Autres charges		1 929	508	1 541
Résultat d'exploitation	IV,1	35 877	37 751	83 413
Quote-part de résultat des opé.faites en commun				
Produits financiers	IV,3	3 648	2 878	6 858
Charges financières	IV,3	5 215	5 876	12 353
Résultat financier	IV,3	-1 567	-2 998	-5 495
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	IV,1	34 310	34 753	77 918
Charges et produits exceptionnels	IV,6	11 797	-499	-561
Impôts sur les bénéfices	IV,4	-8 817	-13 908	-26 228
RESULTAT NET SOCIETES INTEGREES		37 290	20 346	51 129
Résultat des sociétés mises en équivalence	IV,5	-6	-50	11
RESULTAT NET AVANT ECARTS D'ACQUISITION		37 284	20 296	51 140
Amortissements des écarts d'acquisition (net)		-22 585	-7 360	-17 411
RESULTAT NET TOTAL		14 699	12 936	33 729
DONT :				
- Part du Groupe				
Avant écarts d'acquisition		32 776	17 556	41 005
~par action (en €)		0,94	0,52	1,22
~dilué par action (en €)		0,91	0,49	1,13
Après écarts d'acquisition	IV,1	10 388	10 272	23 806
~par action (en €)		0,30	0,31	0,71
~dilué par action (en €)		0,29	0,28	0,66
- Part des minoritaires				
Avant écarts d'acquisition		4 508	2 740	10 135
Après écarts d'acquisition		4 311	2 664	9 923
(1) y compris participation des salariés		629	556	1 141

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE

	30/06/03	30/06/02	31/12/02
(en milliers d'€)			
<u>I Flux de trésorerie liés à l'activité</u>			
Résultat net-part du groupe	10 388	10 272	23 806
Résultat net-part des intérêts minoritaires	4 311	2 664	9 923
Part dans les résultats des sociétés mises en équivalence	6	50	-12
Dividendes reçus des sociétés mises en équivalence	44	75	75
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	39 465	21 913	50 694
Variation des autres provisions	1 587	565	3 728
Variation des impôts différés	-3 954	-414	-541
Subventions d'investissement	-71		-1
Plus ou moins-values de cessions, nettes d'impôt	-9 692	-1 180	-3 227
Ecart de change	-405		-5 268
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	41 679	33 945	79 177
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité	-7 544	-3 151	+11 485
Flux net de trésorerie généré par l'activité	+34 135	+30 794	+90 662
<u>II Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</u>			
Acquisitions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	-19 676	-18 331	-35 134
titres de participation	-13 334	-60 444	-97 074
autres financières	-638	-1 822	-4 098
Charges à répartir	-471	-865	-879
Variation des créances sur cessions d'immobilisations			
Variation des dettes sur immobilisations			
Cessions et réductions d'immobilisations, nettes d'impôt	-1 510	-213	1 315
Incorporelles et corporelles	+1 197	+731	+1 872
titres de participation	18 150	-1 657	+1 723
autres financières	+493	+1 233	+3 084
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-15 789	-81 368	-129 191
<u>III Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</u>			
Augmentations de capital en numéraire	+584	+1 869	+11 649
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-6 298	-6 055	-6 055
Dividendes versés aux minoritaires des sociétés intégrées	-5 260	-5 616	-6 179
Ecart de conversion actif/passif	217	-533	-322
Remboursement des dettes financières	-13 323	-16 904	-39 230
Augmentation des dettes financières	+5 459	+65 425	+91 275
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	-18 621	38 186	51 138
Variation de la trésorerie	-275	-12 388	12 609
Trésorerie d'ouverture	106 621	95 815	95 815
Trésorerie de clôture	103 944	78 024	106 621
Incidence des variations de cours de devise	-1 616	-159	-355
Incidence des variations de périmètre	-786	-5 244	-1 448

I.) PERIMETRE DE CONSOLIDATION AU 30 JUIN 2003

Secteur d'activité	Sociétés consolidées	Intérêts%	Controle%
I.1) INTEGRATION GLOBALE			
Société mère :	SR.Teleperformance	100	100
<u>CENTRES DE CONTACTS</u>			
Paris			
	Teleperformance France	100	100
	Cash Performance	90	90
	Multilignes Conseil	90	90
Région			
	Teleperformance Azur	88	98
	Teleperformance Est	84	100
	Teleperformance Midi-Pyrénées	90	95
	Teleperformance Nord	84	84
	Teleperformance Ouest	86	86
	Teleperformance Rhône-Alpes	88	88
	Teleperformance Sud-Ouest	94	94
	Comunicator	87	87
	Techcity Solutions France	75	97
Europe			
Europe du Sud			
	Iberphone (Espagne)	70	70
	CEE Iberphone (Espagne)	70	100
	Fonomerk (Espagne)	100	100
	Plurimarketing (Portugal)	69	69
	Grandi Numeri (Italie)	50	50
	Service 800 (Grèce)	70	70
	DRS (Grèce)	53	75
	Mantel (Grèce)	36	51
	TP Lebanon	36	51
	Société Tunisienne de Télémarketing	100	100
Europe du Nord			
	Teleperformance Allemagne	96	96
	Market Vision (Allemagne)	38	76
	TP Autriche	100	100
	B.I.T.E. (Suède)	85	85
	B.I.T.E. Göteborg (Suède)	85	100
	Techcity Nordic (Suède)	62	80
	Stafet (Danemark)	60	70
	Teleperformance Finlande	77	90
	Teleperformance Norway	44	52
	Teleperformance Fund Raising AS (Norvège)	44	100
	Teleperformance Consulting (Norvège)	44	100
	Teleperformance Belgique	100	100
	Teleperformance Hollande	88	88
	Perfect Call (Hollande)	95	95
	TP Suisse	67	67
	B.P.S Teleperformance	84	84

	(Grande-Bretagne)		
	Teleperformance Technologies		
	(Grande-Bretagne)	43	51
	Luxembourg Call Centers	100	100
Amérique du Nord			
	Teleperformance USA	97	97
	Americall (U.S.A.)	89	89
	Noble Systems Corporation		
	(U.S.A.)	51	51
	National Service Direct, Inc		
	(N.S.D.I.) (U.S.A.)	51	51
	Marcom Dominicana		
	(République dominicaine)	89	100
	Teleperformance Group Inc		
	(U.S.A.)	100	100
	Marusa marketing (Canada)	100	100
	Marusa financial services		
	(Canada)	50	98
	Teleperformance Canada	86	86
	Merkafon group		
	(Mexique et U.S.A.)	100	100
Amérique du Sud			
	TP Brasil Comércio et Serviços	51	51
	Full Sale Teleperformance		
	Argentine	65	65
	Americall Mexico	89	100
Asie/Pacifique			
	Times Singapour	51	51
	I.M.C. Marketing (Corée)	50	50
	CRM TP India	97	100
	Teleperformance Australie	100	100
Autres supports (Europe y compris France)			
<i>Informations services</i>			
	Synerfil	50	50
	Business Fil	48	95
<i>Création de logiciels</i>			
	Progisoftware conseil (P.G.S.)	82	82
<i>Autres</i>			
	Institut du Call Center (France)	80	80
	SRBV	78	78
	Teleperformance Institute		
	(Danemark)	48	80
<u>MARKETING SERVICES</u>			
Société mère :	SR.Marketing Services	100	100
Recherche Marketing & Formation			
<i>Etudes qualitatives</i>			
	W.S.A.	61	61
<i>Etudes point de vente</i>			
	In Vivo	31	50
	Interview	31	100
	Intermind	18	60
	In Situ (Allemagne)	31	100
	Market Lab (Italie)	30	98
	Webnestic	45	100

	Kalee	60	60
<i>Etudes sémio linguistiques</i>			
	Anacom	51	51
<i>Traitements statistiques et Data-Mining</i>			
	Socio	70	70
<i>Formation</i>			
	Pédagogie du management (I.S.M.)	80	80
Création & Communication			
Stratégie de marque et Design			
	Khéops (France)	100	100
	Design Board (Belgique)	99	99
	Xo Design	100	100
Réseau NEWTON 21			
Société mère	Newton 21 Europe	95	95
<i>Immobilier</i>			
	BIP S.P.R.L.	95	100
	Immo couronne	24	50
Benelux			
<i>Agences de communication</i>			
	Newton 21 Belgique	48	50
	Efcom (Pay-Bas)	24	51
	Hoogcarspel (Pays -Bas)	24	100
	Belpharma	17	50
<i>Relations Publiques</i>			
	Pimiento	36	75
	Texys	36	75
<i>Agence Santé</i>			
	New Way (Belgique)	33	70
<i>Promotion des ventes</i>			
	Banco	48	50
<i>Etudes</i>			
	Carré Jaune	52	55
Espagne			
<i>Agences de communication</i>			
	Puzzle Barcelone	58	60
	NEWTON 21 Madrid	54	57
	San Romero	95	100
Italie			
<i>Agences de communication</i>			
	Newton 21 Italie	48	50
France			
<i>Agences de communication</i>			
	C.C.P.A	81	85
	Richard Peyrat & Associés	94	99
Suisse			
	W& G für dialogkommunikation AG	49	51
Marketing opérationnel			
Marketing Direct			
	SRMS One	95	95
	Pentagone	100	100

Marketing Solidaire			
	Cime	51	51
Stimulation des forces de vente			
	Promoplan (Italie)	70	65
	Catituration (Italie)	70	100
	Ambrosini (Italie)	36	51
	Gala Events (Italie)	70	100
Relation Presse & Evénements			
	Information Presse Service	50	50
Promotion des ventes			
	SRMS AKOA	50	50
	Groupe Présence plus	66	66
	Présence plus	66	100
	Start	66	100
Autres			
	Tirage	83	79
	New way (France)	100	100
	LB Conseil & Participation	100	100
<u>COMMUNICATION SANTE</u>			
Société mère			
	Rochefortaise Santé (Vivactis)	100	100
	J.R.T. Participations	100	100
	F.C.S.	100	100
I.2) MISE EN EQUIVALENCE			
<u>CENTRES DE CONTACTS</u>			
Asie/Océanie			
	Teleperformance Philippines	40	40
<u>MARKETING SERVICES</u>			
Marketing opérationnel			
Autres			
	Differdange S.A	20	20
Promotion des ventes			
	Flexibreaks	33	50

I.3) Evolution du périmètre consolidation

Le périmètre de consolidation a évolué comme suit :

PRISES DE PARTICIPATION NOUVELLES OU CREATIONS :

Date d'effet **Contrôle**

Variation

A : ACQUISITION C : CREATION

Centres de contacts

Europe

Cash Performance (France)	C	01/01/03	+ 90%
Teleperformance Consulting (Norvège)	C	01/01/03	+ 100%
Techcity Nordic (Suède)	C	01/01/03	+ 80%

Autres supports (Europe)

Teleperformance Institute (Danemark)	C	01/01/03	+ 80%
--------------------------------------	---	----------	-------

AUGMENTATIONS DU POURCENTAGE DE PARTICIPATION :		Date d'effet	Contrôle variation
<u>Centres de contacts</u>	Société Tunisienne de Télémarketing	A 01/04/03	+ 16%
	Bite Göteborg (Suède)	A 01/01/03	+ 10%
	BPS Technologies (Grande-Bretagne)	A 01/01/03	+ 21%
	Teleperformance Canada	A 01/01/03	+ 19%
<u>Marketing Services</u>	Hoogcarpsel & Partners	A 01/01/03	+ 20%
	Design Board	01/01/03	+ 29%
	SRMS One	A 01/01/03	+ 21%
	Newton 21 Europe	A 01/01/03	+ 1%
CESSIONS GLOBALES DE PARTICIPATIONS :		Date d'effet	Contrôle variation
<u>Centres de contacts</u>	Teleperformance Italie	30/06/03	-50%
	Teomac	01/01/03	-65%

Santé

Le Groupe a cédé l'ensemble de ses participations dans le groupe Vivactis, son pôle de Communication Santé à effet du 30 juin 2003

La liste des participations cédées figurent ci-dessous :

Telemarketing	Mail Call Healthcare (Vivactis Mail Call)	30/06/03	-76%
	Medistat (Vivactis Etudes Cliniques)	30/06/03	-75%
Etudes cliniques Agences de communication	S2L Santé (Vivactis Conseil)	30/06/03	-89%
	Réactif	30/06/03	-51%
	Intermed (Vivactis Hôpital)	30/06/03	-58%
	Alinea +	30/06/03	-70%
	Optimed (filiale d'Alinea +)	30/06/03	-97%
	Evénements	Euclide (Vivactis Evénements)	30/06/03
Média	Aljac (Vivactis Média)	30/06/03	-97%
	CDTM Editions	30/06/03	-60%
	DATEBE Editions	30/06/03	-51%
	M.P.I.	30/06/03	-100%
	Edimark	30/06/03	-100%

OPERATIONS DE RESTRUCTURATION INTERNE

Centres de Contacts

Dans le cadre de la réorganisation du réseau en Amérique du Nord, il a été procédé à la fusion absorption de la société Marcom Technologies par la société Americall à effet du 30 juin 2003.

les taux de détention ont évolué comme suit	31/12/02	30/06/03
Marcom Technologies	100%	-
Americall	80%	88,77%

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 (CRC) relatif aux comptes consolidés.

Les comptes consolidés sont établis à partir des comptes sociaux au 30 juin 2003.

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) Ecart 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^{er} janvier 1997 : 20 ans
- . sociétés acquises avant le 1^{er} janvier 1997 : 5 ans

- MARKETING SERVICES & SANTE ET AUTRES ACTIVITES : 5 ans

Il a été procédé à une validation systématique des écarts d'acquisition comptabilisés au 30 juin 2003.

La méthodologie retenue a consisté principalement à comparer les justes valeurs de chacune des divisions opérationnelles du Groupe, aux actifs nets correspondants (y compris écarts d'acquisition). Ces justes valeurs ont été essentiellement déterminées par référence à la valeur de marché calculée sur des données prévisionnelles.

Les autres avantages attendus de l'acquisition, tels que les synergies consécutives à l'intégration de l'entreprise acquise aux activités du Groupe, ainsi que la valeur stratégique de cette entreprise pour le Groupe ont également été pris en compte.

La démarche a conduit à comptabiliser une dépréciation exceptionnelle de 15,3 Millions d'€ au cours du 1^{er} semestre 2003.

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. Aucune des filiales du Groupe n'est située dans un pays hyper-inflationniste au sens de la définition donnée par le Conseil national de la comptabilité.

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 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

Depuis le 1^{er} janvier 2003, 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 compte de résultat en résultat financier

e) Contrats de location financement et crédit bail

Les contrats de crédit bail et assimilés qualifiés de location financement sont capitalisés.

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 conformément à la méthode préférentielle du règlement 99-02 du CRC.

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'actifs.

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.

k) Gestion du risque de change et de taux :

A l'exception d'un SWAP de taux d'intérêts portant sur un emprunt d'un montant de 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) Emprunt obligataire :

L'emprunt obligataire convertible émis par la Société mère le 24 Juin 1997 est arrivé à échéance le 7 avril 2003.

Au cours du 1^{er} semestre 2003, 8 484 obligations ont été converties.

Le nombre d'obligations non converties au 7 avril 2003 et ayant fait l'objet d'un remboursement est de 1 656 titres.

II/3 Méthodes préférentielles

Pour la première fois en 2003, la méthode préférentielle a été appliquée pour le traitement des gains et pertes latents de change. L'impact de ce changement de méthode s'élève à +42 K€ sur le résultat et – 17 K€ sur les réserves consolidées d'ouverture. En pratique, l'impact total de +25 K€ (non significatif) a été enregistré en résultat.

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

Exercice 2001 :	- 1 926
Exercice 2002 :	- 422

II/4 Comparabilité des comptes

Le coût des titres acquis au cours du 1^{er} semestre 2003 s'élève à 13,4 Millions d'€, et correspond essentiellement à des augmentations de pourcentages d'intérêts. La principale acquisition concerne la société tunisienne de télémarketing pour un montant de 9,1 Millions d'€, soit 16 % de son capital.

Le montant des écarts d'acquisition constaté ressort pour cette période à 11,1 Millions d'€.

Les cessions intervenues sur le 1^{er} semestre concernent essentiellement la société Teleperformance Italie (centres de contacts) et les sociétés opérationnelles du groupe Vivactis.

Ces opérations constatées au 30 juin 2003 n'ont pas eu d'incidence sur le résultat courant consolidé.

III) Notes sur le bilan (exprimées en milliers d'euros : m€)

III.1) Immobilisations incorporelles Situation au 30 juin 2003

	Montant Brut	Amortissement	Montant Net
Concessions, brevets, licences	3.193	1.876	1.317
Fonds Commerciaux	1.200	1.171	29
Autres (*)	14.577	8.408	6.169
TOTAL	18.970	11.455	7.515

Variations de l'exercice

	01/01/03	Augmentation	Diminution	Changements de structure et variations monétaires	30/06/03
. Valeur Brute					
Concessions, brevets, licences	2.800	890	56	-441	3.193
Fonds Commerciaux	1.594			-394	1.200
Autres (*)	13.844	850	245	128	14.577
TOTAL	18.238	1.740	301	-707	18.970
. Amortissements					
Concessions, brevets, licences	2.022	278	55	-369	1.876
Fonds Commerciaux	1.558	180		-567	1.171
Autres (*)	8.780	894	109	-1.157	8.408
TOTAL	12.360	1.352	164	-2.093	11.455

(*) essentiellement constituées de logiciels

Répartition par secteur d'activité

La valeur brute des immobilisations incorporelles se répartit par secteur d'activité comme suit :

Secteurs d'activité	01/01/03	Augmentation	Diminution	Changements de structure et variations monétaires	30/06/03
Centres de contacts	14.287	1.499	151	118	15.753
Marketing services & Santé	3.951	241	150	-825	3.217
TOTAL	18.238	1.740	301	-707	18.970

III.2) Ecarts d'acquisition :
Situation au 30 juin 2003

	Montant Brut	Amortissement	Montant Net
Ecarts d'acquisition	222.643	70.412	152.231

Variations du 1^{er} semestre :
Valeur Brute

	01/01/03	Acquisitions & Variations de périmètre	Sorties de périmètre	Variations monétaires	30/06/03
Centres de Contacts	193.264	(*) 10.673	-699	-1.394	201.844
Marketing Services	20.448	392		-41	20.799
Communication Santé	9.015		(**) -9.015		0
Total	222.727	11.065	-9.714	-1.435	222.643

(*) Ce montant se compose à hauteur de 8,8 millions d'€ de l'acquisition par la société Luxembourg Call Centers de 16% du capital de la Société Tunisienne de Télémarketing.

(**) Il s'agit de la cession de la division santé du groupe SR TELEPERFORMANCE en date du 30 juin 2003.

A noter qu' il a été procédé postérieurement au 30 juin 2003 à l'acquisition de 30 % du capital de la société IBERPHONE, faisant passer notre participation de 70 % à 100%, ainsi qu'à l'acquisition d'un fonds de commerce de « debt collection » au Mexique.

Amortissements et Provisions:

	01/01/03	Dotations	Sorties de périmètre	30/06/03
Centres de Contacts	35.004	19.946	-677	54.273
Marketing Services	14.230	1.909		16.139
Communication Santé	6.884	730	-7.614	0
TOTAL GENERAL	56.118	22.585	-8.291	70.412

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

Ces réajustements de prix s'élèvent pour le 1^{er} semestre 2003 à 0,6 million d'euros.

Il a été procédé à un amortissement exceptionnel des écarts d'acquisition au cours du 1^{er} semestre 2003 pour un montant de 15,3 million d'€, dont 14,6 millions d'€ sur le réseau Amérique du nord des centres de contacts, et 0,7 millions d'€ dans les Marketing services.

III.3) Immobilisations corporelles Situation au 30 juin 2003

	Montant Brut	Amortissement	Montant Net
Terrains	2.136		2.136
Constructions	14.613	4.847	9.766
Installations techniques	72.646	45.693	26.953
Autres	122.590	68.308	54.282
Immobilisations en cours	1.104	20	1.084
Avances et acomptes	501		501
TOTAL	213.590	118.868	94.722

Variations du 1^{er} semestre

	01/01/03	Augmentation	Diminution	Changements de structure et variations monétaires	Autres variations	30/06/03
. Valeur Brute						
Terrains	2.136					2.136
Constructions	14.536	1.405	43	-1.285		14.613
Installations techniques	100.585	4.425	1.672	-30.692		72.646
Autres	97.138	10.979	3.087	17.609	-49	122.590
Immobilisations en cours	836	566		-237	-61	1.104
Avances et acomptes	116	501		-116		501
TOTAL	215.347	17.876	4.802	-14.721	-110	213.590
Amortissements						
Terrains						
Constructions	4.784	401	19	-312	-7	4.847
Installations techniques	59.230	5.061	1.348	-17.246	-4	45.693
Autres	51.152	9.775	2.486	10.273	-406	68.308
Immobilisations en cours		20				20
TOTAL	115.166	15.257	3.853	-7.285	-417	118.868

Répartition par secteur d'activité

La valeur brute des immobilisations corporelles se répartit par secteur d'activités comme suit :

Secteurs d'activité	01/01/03	Augmentation	Diminution	Changements de structure et variations monétaires	Autres variations	30/06/03
Centres de contacts Marketing services & Santé	200.435	17.172	4.395	-13.161		200.051
	14.912	704	407	-1.560	-110	13.539
TOTAL	215.347	17.876	4.802	-14.721	-110	213.590

III.4) Immobilisations financières

Situation au 30 juin 2003

	Montant Brut	Provision	Montant Net
Titres mis en équivalence	245		245
Titres de participation	8.009	3.387	4.622
Créances rattachées			
Autres	6.516	88	6.428
TOTAL	14.770	3.475	11.295

Variations du 1^{er} semestre

	01/01/03	Augmen- tation	Diminution	Changements de structure	30/06/03
. Valeur Brute					
Titres mis en équivalence	235	-	-	10	245
Titres de participation	7.584	549	70	-54	8.009
Créances rattachées	4	138	4	-138	
Autres	6.996	500	491	-489	6.516
TOTAL	14.819	1.187	565	-671	14.770
. Provisions					
Titres de participation	3.423		36		3.387
Créances rattachées					
Autres	92			-4	88
TOTAL	3.515		36	-4	3.475

Les titres de participation non consolidés se répartissent comme suit :

Sociétés	Valeur nette	% de contrôle
Golf PALALTO (Espagne)	4.049	13.79%
Autres	576	
Total	4.622	-

III.5) Actif circulant ventilation des créances au 30 juin 2003

	Montant Brut	Provision	Montant Net
Clients et comptes rattachés	220.408	18.409	201.999
Autres créances d'exploitation	25.323	359	24.964
Créances diverses	10.773	224	10.549
TOTAL	256.504	18.992	237.512
Dont à un an au plus			237.512

Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont constituées, à hauteur de 74,5 Millions d'€, de Sicav de capitalisation et d'obligations.

III.6) Variation des capitaux propres- part groupe :

	Capital	Primes	Réserves consolidées	Résultat de l'exercice	Ecart de conversion	Total capitaux propres
Situation au 31/12/2000	83.748	165.655	7.992	19.253	2.898	279.546
Variations de capital de l'entreprise consolidante	+349	+648				+997
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante			+14.228	-19.253		-5.025
Variations des écarts de conversion					+701	+701
Autres mouvements			+98			+98
Résultat de l'exercice (part du groupe)				+20.233		+20.233
Situation au 31/12/2001	84.097	166.303	22.318	20.233	3.599	296.550
Variations de capital de l'entreprise consolidante	+3.368	+4.501				+7.868
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante			+14.178	-20.233		-6.055
Variations des écarts de conversion					-14.248	-14.248
Autres mouvements			+369			+369
Résultat de l'exercice (part du groupe)				+23.806		+23.806
Situation au 31/12/2002	87.465	170.804	36.865	+23.806	-10.649	308.290
Variations de capital de l'entreprise consolidante	193	328				521
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante			+17.509	-23.806		- 6.297
Variations des écarts de conversion					- 5.722	- 5.722
Autres mouvements			- 162			- 162
Résultat de l'exercice (part du groupe)				+10.388		+10.388
Situation au 30/06/2003	87.658	171.132	54.212	10.388	-16.371	307.018

Le capital social au 30 juin 2003 est composé de 35.063.048 actions au nominal de 2,50 €.

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 à 7 855 m€ au 31 décembre 1999.

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 :

<i>Montant résiduel au 31 décembre 2002</i>	<i>1 571 m€</i>
<i>Dotation du 1^{er} semestre (sur la base d'une durée de 5 ans)</i>	<i>-785 m€</i>
<i>Montant résiduel au 30 juin 2003</i>	<i>786 m€</i>

III.7) Provision pour risques et charges :

La variation de ce poste s'analyse comme suit :

	01/01/03	Augmentation		Diminution		Autres	30/06/03
		A	B	A	B		
Provision pour risques	3.031	1.286	204	812	9	164	3.864
Provision pour retraites	2.577	398		51		-668	2.256
Autres Provisions pour charges	274	602	6			-543	339
TOTAL	5.882	2.286	210	863	9	-1.047	6.459

A: Résultat Courant B: Résultat Exceptionnel

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

- social :	1.4
- commercial :	1.7
- fiscal :	0.5
- autres :	0.3

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

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application des conventions collectives sont évalués en fonction de données statistiques.

III.8) Dettes financières :

	<u>Total</u>	A un an au plus	A plus d'un an et à 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Concours bancaires	17.851	17.851		
Participations des salariés	78		78	
Emprunts auprès des établissements de crédit (1)	99.268	24.014	75.194	60
Autres Emprunts et dettes financières	9.187	1.379	7.116	692
TOTAL	126.384	43.244	82.388	752

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

- des emprunts à taux variable libellés en € contractés par SR Teleperformance pour financer le développement de son réseau international.
- un emprunt en US Dollar, destiné à servir de couverture à un prêt effectué à une filiale, libellé dans la même devise et de même échéance pour un montant de 9 Millions USD.
- la dette liée à l'immobilisation des contrats de location financement, dont le montant s'élève à 9 042 m€.

Au cours de l'exercice précédent, les sociétés SR Teleperformance et TGI ont contracté respectivement des lignes de crédit d'un montant de 47 millions d'€ et 25 millions d'USD pour financer leur croissance externe.

Les contrats de prêt prévoient le respect de ratios financiers calculés sur la base des comptes consolidés à la clôture de chaque exercice. Ces ratios continuent à être respectés sur la base des comptes semestriels arrêtés au 30 juin 2003.

III.9) Situation fiscale latente :

	VARIATIONS			
	01/01/03	Résultat	Autres	30/06/03
Impôt différé actif (1)	7.450	3.388	-1.487	9.351
Impôt différé passif	-3.116	566	703	-1.847
Net	4.334	3.954	-784	7.504
Dont				
(1) Déficit fiscaux reportables	1.601			1.538

IV) Notes sur le compte de résultat

IV.1) Présentation analytique

	Au 30/06/03	Au 30/06/02	Variation
Chiffre d'affaires			
- Centres de Contacts	380.031	366.723	+3,5%
- Marketing Services & Santé	67.896	78.995	-14%
TOTAL	447.927	445.718	
<u>Résultat d'exploitation avant Impôt</u>			
- Centres de Contacts	31.436	32.470	-3%
- Marketing Services & Santé	4.441	5.281	-16%
TOTAL	35.877	37.751	-5%
Résultat courant avant Impôt			
- Centres de Contacts	29.803	29.243	+2%
- Marketing Services & Santé	4.507	5.510	-18%
TOTAL	34.310	34.753	-1%
<u>Résultat net, Part du Groupe</u>			
- Avant éléments non récurrents et survaleurs	19.806	18.932	+5%
- Eléments non récurrents	+12.971	-1.380	
- Survaleurs	-22.389	-7.280	
- Après éléments non récurrents et survaleurs	10.388	10.272	

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

	<u>30/06/03</u>	<u>30/06/02</u>
- Europe :	59%	58%
dont France :	31%	30%
- NAFTA :	36%	35%
- Autres :	5%	7%

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

	Données brutes	Hors variation de change
♦ Chiffre d'affaires	447.925	503.463
♦ Résultat d'exploitation avant impôts	35.877	41.140
♦ Résultat courant avant impôts	34.310	39.324
♦ Résultat net part du groupe avant éléments non récurrents et survaleurs	19.806	23.516
♦ Résultat net part du groupe après éléments non récurrents et survaleurs	10.388	14.098

IV 2) Distinction entre amortissements et provisions d'exploitation

	Au 30/06/03		Au 30/06/02	
	Dotations	Reprises	Dotations	Reprises
Amortissement	16.865	10	14.532	
Provision sur actif circulant	867	1.113	2.430	307
Provision pour retraite	398	51	193	83
Provision pour risques et charges	1.888	812	677	665
TOTAL	20.018	1.986	17.832	1.055

IV.3) Résultat financier

	30/06/03	30/06/02
<u>. Produits financiers</u>		
♦ Dividendes		9
♦ Intérêts	1.813	1.338
♦ Reprises sur provisions	375	348
♦ Différences positives de change	670	266
♦ Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	790	917
Total	3.648	2.878
	30/06/03	30/06/02
<u>. Charges financières</u>		
♦ Dotations aux provisions	235	551
♦ Intérêts et charges financières	2.804	3.259
♦ Différences négatives de change	1.470	2.065
♦ Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	706	1
Total	5.215	5.876
	-1.567	-2.998

TOTAL GENERAL

IV.4) Impôts sur les bénéfices

Ils s'élèvent à 8,8 Millions d'€ contre 14 Millions d'€ au 30 juin 2002, dont 12,8 M€ d'impôts exigibles et 4 M€ de produits d'impôts différés.

Les impôts différés constatés sur les retraitements de consolidation et les déficits fiscaux représentent un produit net de 4 Millions d'€ contre un produit net de 0,3 M€ au 30 juin 2002.

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	14.699	
(-) Résultat net des sociétés mises en équivalence	+6	
(+) Amortissement des écart d'acquisition	+22.585	
(=) Résultat net consolidé avant amortissement des écarts d'acquisition et mises en équivalence	37.290	
(+) Charge d'impôt comptabilisée (1)	8.817	8.817
(=) Résultat avant impôt (2)	46.107	
♦ Taux effectif d'impôt consolidé (1)/(2)	19,12%	
♦ Taux courant d'impôt applicable à l'entreprise consolidante (3)	35.43%	
♦ Charge d'impôt théorique (2) x (3)	16.335	16.335
♦ Ecart		7.519
Dont :		
Ecart de taux d'imposition		-3.112
Ecart sur différences permanentes		-4.407

IV.5) Sociétés mises en équivalence

Le résultat net des sociétés mises en équivalence (avant amortissement des écarts d'acquisition) dégage une perte de 6 milliers d'€ au 30 juin 2003 contre une perte de 50 milliers d'€ au 30 juin 2002.

IV.6) Résultat exceptionnel

Le Groupe a enregistré au 30 juin 2003 un produit net exceptionnel avant impôts de 11,8 Millions d'€ réparti comme suit :

	30/06/03			30/06/02
	Produits	Charges	Net	Net
<u>. Opérations en capital</u>				
♦ sur cessions de titres ou sorties de périmètre (1)	20.178	8.530	11.648	2.873
♦ autres	1.638	1.419	219	317
Total	21.816	9.949	11.867	3.190
<u>. Opérations de gestion</u>				
♦ Provisions exceptionnelles (1)	13	235	-222	-3.616
♦ Autres	543	391	152	-73
Total	556	626	-70	-3.689
TOTAL GENERAL	22.372	10.575	11.797	-499

(1) Le montant des éléments non récurrents avant impôt se décompose comme suit

	<u>30/06/03</u>	<u>30/06/02</u>
Plus Value sur titres déconsolidés ou cédés	11 648	2 873
Plus value sur cession éléments incorporels	202	
Dépréciation de créances sur sociétés déconsolidées		- 2 976
Total	11 850	- 103

La plus value de 11,6 Millions d'€ dégagée sur les opérations de cessions de titres provient pour l'essentiel de la cession de l'activité santé.

V) Devises étrangères

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

Devises	Pays	30/06/03		31/12/02
		Taux moyen	Taux de clôture	Taux de clôture
Europe				
Couronne danoise	Danemark	0,134631	0,134591	0,1346
Livre Sterling	Grande Bretagne	1,454827	1,442585	1,5372
Couronne norvégienne	Norvège	0,128922	0,120576	0,1374
Couronne suédoise	Suède	0,109156	0,108122	0,1092
Franc Suisse	Suisse	0,669615	0,643335	0,6885
<i>Dinar</i>	Tunisie	0,697360	0,686201	0,7137
Amérique				
Réal brésilien	Brésil	0,280122	0,307872	0,2710
Dollar canadien	Canada	0,622081	0,644912	0,6042
Dollar US	Etats-Unis	0,903374	0,875120	0,9535
Péso argentin	Argentine	0,301988	0,311711	0,2831
Peso mexicain	Mexique	0,084805	0,083784	0,0917
Asie/pacifique				
Dollar australien	Australie	0,556775	0,584249	0,5389
Won coréen	Corée	0,000749	0,000733	0,00080
Dollar Hong Kong	Hong Kong	0,115832	0,112221	0,1222
Yen japonais	Japon	0,007597	0,007282	0,00804
Dollar néo-zélandais	Nouvelle-Zélande	0,504924	0,511012	0,5006
Peso philippin	Philippines	0,016852	0,016371	0,01808
Dollar singapour	Singapour	0,517318	0,496303	0,5494

VI) Engagements financiers (en millions d'€) :

VI.1 Engagements réciproques

Swap d'intérêts sur un emprunt de 7,6 millions d'€.

VI.2 Engagements contractuels

La ventilation des Emprunts auprès des établissements de crédit par principale devise et par nature de taux est détaillée dans le tableau ci-après (en millions d'€) :

	Montant total	€	US\$	Couronne danoise	£	Won coréen	\$ australien
	99,3	68,4	29,1	0,7	0,1	0,8	0,2
Taux fixe	6,5	5,4			0,1	0,8	0,2
Taux variable	92,8	63,0	29,1	0,7			

Dans le cadre de la cession du pôle santé, il a été prévu une clause de garantie à l'acquéreur, ne pouvant pas excéder un plafond de 20 % du prix de la transaction, réduit de 5 % par an, et valable jusqu'au 30 juin 2007.

Organigramme simplifié au 18 novembre 2003

Centres de contacts

France

100		Teleperformance France
	90	Multilignes Conseil
	50	Groupe Synerfil
	90	Cash Performance
82		Progissoftware conseil (P.G.S.)
98		SRBV
	97	Techcity solutions
	80	Techcity Nordic (Suède)
84		Teleperformance Nord
	100	Teleperformance Est
86		Teleperformance Ouest
88		Teleperformance Rhône-Alpes
94		Teleperformance Sud-Ouest
15	80	Teleperformance Midi-Pyrénées
	98	Teleperformance Azur
87		Comunicator

Europe

100		Iberphone (Espagne)
	100	CEE Iberphone (Espagne)
100		Fonomerk (Espagne)
69		Plurimarketing (Portugal)
80		Teleperformance Italia (IN & OUT SPA)
51		Grandi Numeri (Italie)
	76	Market Vision
70		Groupe Service 800 (Grèce)
	75	DRS (Grèce)
	51	Mantel
	51	TP Lebanon
96		N.E.T.C. (Téléperformance Allemagne)
100		TP Autriche
85		Groupe B.I.T.E. (Suède)
	100	B.I.T.E. Göteborg (Suède)
	70	Stafet (Danemark)
	90	Teleperformance Finlande
	52	Teleperformance Norway
	100	Teleperformance Fund Raising
	100	Teleperformance Consulting
100		Teleperformance Belgique
88		Teleperformance Hollande
95		Call & Sell BV (Hollande)
67		TP Suisse
84		Teleperformance UK

51	BPS Contact Services (UK)
100	Luxembourg Call Centers
100	Société Tunisienne de Télémarketing

Amériques

100	Teleperformance Group Inc
97	Teleperformance USA
100	CRM Teleperformance India
89	Americall
100	Americall Mexico
100	Marcom Dominica
51	Noble Systems Corporation (U.S.A) National Service Direct, Inc (N.S.D.I.) (U.S.A.)
51	
100	Marusa Marketing (Canada)
86	Teleperformance Canada
100	SODEMA
100	Groupe Merkafon
51	Teleperformance Brésil Comercio et servicios
65	Teleperformance Argentine

Autres

51	Times Singapour
51	I.M.C. Marketing (Corée)
40	Teleperformance Philippines
100	Teleperformance Australie

MARKETING SERVICES

100	SR. Marketing Services	<i>société mère</i>
	<i>Recherche Marketing</i>	
61	W.S.A.	<i>Etudes qualitatives</i>
51	Anacom	<i>Etudes sémio linguistiques</i>
70	Socio	<i>Traitements statistiques et Data-Mining</i>
	<i>Création & Communication</i>	
99	Design Board (Belgique)	<i>Stratégie de marque et Design</i>
95	Newton 21 Europe	<i>société mère</i>
100	BIP S.P.R.L.	
50	Immo couronne	
50	Groupe Newton 21 Belgique (Benelux)	<i>Agence de Communication</i>
55	Carré Jaune	<i>Etudes</i>
60	Puzzle Barcelone (Espagne)	<i>Agences de Communication</i>
57	Newton 21 Madrid (Espagne)	<i>Agences de Communication</i>
50	Newton 21 Italie	<i>Agence de Communication</i>
51	W & G fur dialogkommunikation AG (Suisse)	<i>Agence de Communication</i>
85	C.C.P.A (France)	<i>Agence de Communication</i>
99	Richard Peyrat & Associés	<i>Agence de Communication</i>
	<i>Formation</i>	
80	Pédagogie du management (I.S.M.)	
80	IDCC	

Marketing Opérationnel		
74	SRMS One to One	<i>Marketing Direct</i>
51	Cime	<i>Marketing Solidaire</i>
70	Promoplan (Italie)	<i>Stimulation des forces de vente</i>
	100 Catituration	<i>Stimulation des forces de vente</i>
	51 Ambrosini	<i>Stimulation des forces de vente</i>
	100 Gala Events	<i>Stimulation des forces de vente</i>
50	Information Presse Service	<i>Relation Presse</i>
50	SRMS AKOA	<i>Promotion des ventes</i>
66	Groupe Présence +	<i>Promotion des ventes</i>
100	Rochefortaise Santé	<i>société mère</i>

AUTRES

14	Golf Palalto	<i>Ensemble hotelier</i>
----	---------------------	--------------------------

Informations juridiques et administratives

Sommaire

- 1 Renseignements concernant le capital
- 2 Renseignements concernant l'activité
- 3 Organes de direction et de surveillance – Gouvernement d'entreprise

INFORMATIONS JURIDIQUES ET ADMINISTRATIVES

1 Renseignements concernant le capital

1.1 Evolution récente du capital social

Le montant du capital au 18 novembre 2003 est de **88.281.040 €**, divisé en **35.312.416 actions** d'une valeur nominale de 2,50 Euros, entièrement libérées et toutes de même catégorie.

Au cours de l'exercice 2003, les modifications suivantes sont intervenues :

Evolution du capital	Nature des Opérations	Augmentation du capital	Prime d'émission	Montant du capital	Nombre d'actions
1.1.2003				87.464.600	34.985.840
22.04.2003	Conversion de 8.484 Obligations Créations de 67.872 actions	169.680 €	315.350	87.634.280 €	35.053.712
22.04.2003	Plans d'option du 20 aout et 21 juillet 1997 Emission de 9.336 actions	23.340 €	12.791	87.657.620 €	35.063.048
01.09.2003	Plans d'option du 20 aout et 21 juillet 1997 Emission de 249.368 actions	623 .420 €	812.274	88.281.040 €	35.312.416
18.11.2003				88.281.040 €	35.312.416

L'assemblée Générale Extraordinaire, qui s'est tenue à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 juin 2003, a autorisé plusieurs types d'émission

- une émission de toute valeur mobilière avec maintien du DPS pour un montant en nominal maximum de 200 Millions d'€.
- une émission de toute valeur mobilière avec suppression du DPS pour un montant en nominal maximum de 200 Millions d'€.
- une émission de toute valeur mobilière avec suppression du DPS pour un montant en nominal maximum de 50 Millions d'€ dans le cadre d'une offre publique d'échange.
- une augmentation de capital par incorporation de réserves pour un montant en nominal maximum de 100 Millions d'€

1.2 Titres donnant accès à terme au capital

Au 18 novembre 2003, le nombre de titres susceptibles d'être émis s'élève à 834.750 actions, représentées par des options consentis aux salariés et mandataires sociaux du groupe. Il n'existe pas d'autres titres de capital potentiel.

En cas d'exercice de la totalité des options de souscription en circulation, la dilution du capital existant serait de 2,36%.

Information sur les options de souscription	Plan n° 1	Plan n° 2
Date de l'Assemblée ayant autorisé les Plans	25.06.01	25.06.01
Nombre total d'options autorisées par l'Assemblée	595 750	239 000
Nombre total d'options octroyées à des mandataires sociaux	125 000	187 000
Point de départ d'exercice des options	26.06.05	26.06.05
Date d'expiration	25.06.06	25.06.06
Prix d'exercice des options	29,37€	29,37€
Date du conseil d'administration ou du Directoire ayant attribué les Plans	25.06.01	25.06.01
Nombre d'options octroyées depuis l'ouverture du plan	595 750	239 000
Nombre d'options en circulation au 31/12/02	595 750	239 000
Nombre d'options octroyées soumises à la réalisation d'objectifs	néant	néant
Nombre d'options restant à octroyer	-	-

1.3 Autorisation d'intervenir sur le marché dans le cadre de l'article L255-209 et suivants du code de commerce

Les résolutions proposées à l'Assemblée Générale Ordinaire du 26 juin 2003 autorisent pour une nouvelle période de 18 mois le Directoire à racheter en Bourse des actions de la Société en vue de procéder, dans la limite de 10% du capital

- 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 sont les suivants:

- prix maximum d'achat n'excédant pas 22 € par action,
- prix minimum de vente ne pouvant être inférieur à 6 € par action, sous réserve des ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la Société.

La société n'est pas intervenue sur le Marché du Titre au cours de l'exercice 2003 dans le cadre de cette autorisation.

1.4 Répartition du capital et des droits de vote

La répartition du capital (A) et des droits de vote (V) au 18 novembre 2003 est la suivante:

Actionnaires	En pourcentage				En Nbre d'actions	
	Au 24.03.2003		Au 18.11.2003		Au 18.11.2003	
	A	V	A	V	A	V
Succession Françoise DOUCE (1)	6,56	10,49	-	-	-	-
M. Jacques BERREBI	6.74	5.39	7.43	6.10	2 624 705	2 624 705
M. Olivier DOUCE (1)	5.70	8.83	8,10	11,00	2 858 745	4 728 745
Mme Sylvie DOUCE (1)	-	-	2.91	2.39	1 026 206	1 026 206
Groupe BNP PARIBAS	9.80	15.28	10.06	15.80	3.553 234	6 794 210
Monsieur Daniel JULIEN	6.45	7.81	4.35	6.90	1 536 436	2 969 036
Groupe Industriel Marcel DASSAULT (2) -9 rond point des Champs Elysés-	8.09	6.47	8.01	8.86	2 829 672	3 809 784
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote double	0,49	0,78	0,49	0,80	171 575	343 150
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote simple	0,27	0,22	0.57	0,47	202 847	202 847
Autres porteurs	55,90	44.73	58,08	47,68	20 508 196	20 508 196
TOTAUX	100,00	100,00	100,00	100,00	35 312 416	43 007 679

(1) La succession de Françoise Douce ouverte suite à son décès est clôturée à la date du présent document

(2) Société holding financière et immobilière située 9 rond point des Champs Elysés

A 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 18 novembre 2003, l'ensemble des membres du Directoire et du Conseil de surveillance détient 22,3 % du capital, et 26% des droits de vote.

Aucune action n'est autodétenue ou auto-contrôlée.

Il n'existe pas de pactes d'actionnaires n'ayant pas fait l'objet d'une déclaration auprès des Autorités Boursières.

1.5 Organigramme

Un organigramme simplifié du groupe est présenté aux pages 34 et 35 du présent document

1.6. Evolution des cours

Evolution mensuelle des cours réajustés de l'action des mois d'avril à octobre 2003

	Cours + Haut (en €)	Cours + Bas (en €)	Cours de Clôture (en €)	Transactions en nombre de Titres	Transactions en capitaux (en €)	Nombre de séances
2003						
• Avril	13,88	10,08	13,70	3.117.572	38.285.000	20
• Mai	14,20	10,19	11,99	3.438.331	42.843.000	21
• Juin	14,80	12,14	12,90	2.155.825	24.759.000	21
• Juillet	14,36	12,07	14,30	1.693.287	22.322.000	23
• Aout	15,33	13,69	15,33	1.719.646	24.563.000	21
• Septembre	16,50	13,25	13,60	2.125.364	31.856.000	22
• Octobre	16,50	13,75	16,35	2.120.447	29.416.000	23

Source : Euronext - Paris

2 Renseignements concernant l'activité

2.1 Société SR.Teleperformance

A l'exception de son activité immobilière, SR Teleperformance est une société holding simple n'ayant pas d'activité propre, la gestion de son fonds de commerce en France ayant été donnée en location gérance à sa filiale, détenue à 100%, TP France.

Elle assure l'animation de son réseau, le contrôle des filiales, les services juridiques en France, ainsi que la gestion financière globale. Elle a conclu avec ses filiales des contrats d'assistance technique .

2.2.Positionnement et activité du Groupe

Sr Teleperformance est l'un des leaders mondiaux de l'activité outsourcing en Centres de Contacts. Ce Marché est estimé à 37 Milliards d'USD (source IDC - février 2003), réparti comme suit :

Amériques :	59%
Europe :	30%
Asie Pacifique :	11%

Le groupe SR Teleperformance représente environ 2 % de ce marché
Les principaux concurrents directs de SR.Teleperformance (sources : publications des sociétés, Bloomberg) sont, classés par ordre décroissant du chiffre d'affaires, les suivants :

Concurrents de SR Teleperformance	pays	Chiffre d'affaires estimé 2003 (en Millions d'USD)	parts de marché
Convergys	USA	1 495	3.8%
West Corporation	USA	1 000	2.6%
Teletech	USA	977	2.5%
Sitel	USA	801	2%
SNT	Néerland	591	1.5%
Bell system24	Japan	550	1.4%

La division Centres de Contacts représente, au 30 septembre 2003, 86% du Chiffre d'affaires consolidé du groupe.

Le projet de cession des autres activités non stratégiques du groupe reste toujours d'actualité, avec comme objectif de réaliser la cession totale de la branche Marketing Services avant la fin 2004.

2.3.Soldes intermédiaires de gestion des principales filiales

Les soldes intermédiaires de gestion des filiales dont le chiffre d'affaires est supérieur à 10% du chiffre d'affaires consolidé du groupe se présentent comme suit :

	TP France (en 000 €)	TP USA (en 000 USD)
Chiffre d'affaires	136 676	153 508
Résultat d'exploitation	235	12 100
Ebitda	3 660	18 250
Résultat courant	30	11 817
Résultat exceptionnel	-4 030	-
Résultat avant impôt	-4 000	11 817
Résultat après impôt	-4 000	7 830

2. 3 Facteurs de risque

2.3.1 Risques de marché

a/ Risque de liquidité

Les sociétés SR.Teleperformance et TGI ont contracté en 2002 des lignes de crédit pour financer leur croissance externe.Ces lignes avaient été octroyées sous réserve du respect de ratios calculés sur la base des comptes consolidés à la clôture de chaque exercice

La situation au 30 juin est la suivante :

Société	Montant		Ratios	
	initial	Au 30 juin 2003	A respecter	Au 30juin
SR Teleperformance	47 Millions d'€	47 Millions d'€		
-Endettement financier brut / Fonds propres(*)			<1.2	0,38
-EBIT/ Charges financières			>3	40
T.G.I	25 Millions d'\$	19 Millions d'\$		
-Dettes stables / Fonds propres durs (jusqu'au 30 /09 /2003)			<0.8	0,46
-Endettement financier net / Fonds propres(*) (à compter du 1/10/2003)			<0.80	0.01
-Endettement financier net/ EBITDA			<2.5	0,09

(*) Fonds propres = Capitaux propres, part groupe + Intérêts minoritaires

b/ Risque de taux

L'exposition du groupe à une variation de 1 % du taux d'intérêts sur la base de la situation au 30 juin 2003 s'analyse comme suit :

Position nette à moins d'un an au 30 juin 2003 (en 000 €)	Variation du taux court	Durée moyenne restant à courir	Impact sur 12 mois (en 000 €)	Montant global des intérêts financiers 2002	Impact relatif sur 12 mois
25 393	1%	10 mois	212	6 668	3,2%

La faible sensibilité à l'évolution des taux liée à la structure financière peu endettée du groupe, ne nécessite pas l'utilisation

- de produits dérivés, à l'exception d'un swap de taux, pour un montant de 3,8 millions d'€, venant à échéance fin août 2004,
- de couvertures de taux.

Le suivi du risque de taux est assuré au niveau du groupe par le service financier de la holding, qui est seul habilité à mettre en place des opérations de financement haut de bilan.

c/ Risque de change

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.

La répartition du chiffre d'affaires par devise évolue comme suit :

	2001		2002		1 ^{er} semestre 2003	
	Montant (en €)	%	Montant (en €)	%	Montant (en €)	%
Euro	435.9	54.4%	456.2	49.0%	230.3	51,4%
USD	268.0	33.4%	307.6	33.0%	129.1	28,8%
Autres	97.6	12.2%	168.2	18.0%	88.5	19,8%
Total	801.5	100.0%	932.0	100.0%	447,9	100,0%

L'impact de l'évolution des taux de change sur le chiffre d'affaires, le résultat avant impôt et le résultat net part groupe réalisé sur le 1^{er} semestre 2003 est indiqué page 31 du présent document

d/ Risque sur action

La société n'est pas exposée à un risque sur actions, puisqu'elle ne détient pas de portefeuille d'actions tierce ou OPCVM actions, et ne détient pas d'actions d'auto contrôle.

Il n'existe pas de clauses auxquelles l'émetteur est partie prenante susceptibles d'avoir un impact significatif sur le cours du titre

2.3.2 Risques liés à l'activité

Amendements à la réglementation du télémarketing aux USA

La *Federal Trade Commission* (« FTC ») a publié, le 29 janvier 2003, une série d'amendements à la réglementation régissant les *Telemarketing Sales Rules* (« TSR »). Le 26 juin 2003, la *Federal Communications Commission* a adopté ces amendements dans le cadre du *Telephone Consumer Protection Act* (réglementation pour la protection des consommateurs lors de pratiques commerciales par téléphone) conformément à la révision des TSR. Une présentation exhaustive de ces

nouvelles mesures est disponible sur le site Web de la FTC à l'adresse suivante : <http://www.ftc.gov/bcp/rulemaking/tsrrulemaking/index.htm>

Cette nouvelle réglementation comprend les dispositions suivantes :

- Modification de la procédure d'enregistrement des paiements par carte (date d'entrée en vigueur : 31 mars 2003)
- Réduction à 3 % du taux d'abandon des appels dans le cas d'utilisation du predictive dialer (date d'entrée en vigueur : initialement le 1^{er} mars, puis repoussée au 1^{er} octobre 2003)
- Création d'une *Do Not Call list* (« DNC »), permettant aux consommateurs de refuser des appels télémarketing (date d'entrée en vigueur : 1^{er} octobre 2003). Certains secteurs d'activité sont toutefois exemptés, à savoir : la politique, la collecte de fonds (associations à but non lucratif), les études de marché et le recouvrement. En outre, la DNC nationale ne touche pas l'émission d'appels auprès des entreprises.
- Nécessité d'identifier l'origine de chaque appel via *Caller Identification Transmission* (date d'entrée en vigueur : 29 janvier 2004).

Ces mesures ont pour objectif de mieux protéger les consommateurs, tout en permettant la poursuite de programmes d'émission d'appels.

La mise en œuvre de cette DNC nationale est combattue par l'*American Teleservices Association* (« ATA ») et la *Direct Marketing Association* (« DMA »), lesquelles ont engagé des poursuites légales dont l'issue reste encore inconnue. Conformément à la majorité des acteurs du marché des téléservices, les entreprises américaines du Groupe SR.Teleperformance ont décidé de se soumettre spontanément à cette nouvelle réglementation.

2.3.3 Autres Risques

a/ Fournisseurs

Les fournisseurs les plus importants du groupe sont des opérateurs téléphoniques . Il n'y a pas de fournisseurs prépondérants. Les deux fournisseurs les plus importants sont France Telecom (France) et MCI WORLDCOM (USA).

France Telecom, 1^{er} fournisseur du groupe, représente environ 2% du montant des achats du groupe.

En ce qui concerne MCI WORLDCOM , aucune interruption de service n'est intervenue en 2002 et 2003. Néanmoins, il est envisagé de procéder à une diversification des opérateurs téléphoniques aux USA.

b/ Clients

Répartition par client

Le portefeuille client a évolué comme suit :

	% du chiffre d'affaires annuel 2002		% du chiffre d'affaires annuel 2003(estimé)	
	Activité Globale	centres de contacts	Activité Globale	centres de contacts
1 ^{er} client (*)	4,7 %	5,6%	4,0 %	4,5%
Top 10	31,0 %	37,0 %	25,0 %	30,0 %
Top 20	40,9 %	48,6 %	36,0 %	40,0 %
Top 60	58,0 %	69,0 %	53,0 %	61,0 %

(*) Le1^{er} client de SR Teleperformance est WANADOO Interactive

Les délais de règlement sont variables en fonction de la localisation des centres de contacts et des clients. Le délai moyen de règlement se situe entre 70 et 90 jours.

Il existe bien, dans le cadre de contrats à moyen terme, des revenus récurrents. La part du chiffre d'affaires du groupe réalisé auprès de clients récurrents est de 85%.

Répartition par secteur d'activité

Le portefeuille client de la division centres de contacts a évolué comme suit :

Secteurs d'activité	% du chiffre d'affaires annuel	
	2002	2003 (estimé)
Télécoms	27 %	30 %
Services Financiers	17 %	19,5 %
Assurances	16 %	11 %
Programmes de fidélisation	9 %	5 %
Internet Services Provider	7 %	7 %
Technologie/media	7 %	8 %
Autres	17 %	19,5 %
Total	100 %	100 %

C /Assurance – Couvertures des risques

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

Montant des primes annuelles payées par les sociétés de la Division Centres de Contacts au titre des exercices 2001 et 2002

	Multirisque responsabilité civile	Assurance perte d'exploitation	Véhicules	Total
En Milliers d'€				
2001	517	91	74	682
2002	645	110	87	842

3 Organes de direction et de surveillance-Gouvernement d'entreprise

3.1 Composition du Directoire

La nouvelle composition du Directoire de la société
SR.TELEPERFORMANCE depuis le 1^{er} juillet 2003 est la suivante :

-Président du Directoire

Christophe ALLARD:

Nomination : Conseil de Surveillance du 26/6/2003

Expiration du mandat : 30/6/2004

-Membres du Directoire

Michel PESCHARD

Nomination : Conseil de Surveillance du 26/6/2003

Expiration du mandat : 30/6/2004

Olivier DOUCE:

Nomination : Conseil de Surveillance du 14/6/2000

Expiration du mandat : 30/6/2004

3.2 Composition du Conseil de Surveillance

La nouvelle composition du Conseil de Surveillance de la société
SR.TELEPERFORMANCE depuis le 1^{er} juillet 2003 est la suivante :

-Président et Membre du Conseil de Surveillance

Daniel JULIEN

Nomination : Conseil de Surveillance du 26/6/2003

Expiration du mandat : 30/6/2009

-Vice-Président titulaire et Membre du Conseil de Surveillance

Jacques BERREBI :

Nomination

- en tant que membre: cooptation le 2/4/2001

- en tant que vice-président : 26/6/2003

Expiration du mandat : 30/6/2005

-Vice-Président suppléant et Membre du Conseil de Surveillance

Philippe DOMINATI:

Nomination

- en tant que membre: AG du 17/6/1996

- en tant que vice-président : 26/6/2003

Dernier renouvellement : AG du 24/6/2002

Expiration du mandat : 30/6/2008

- Membres du Conseil de Surveillance

Martine DASSAULT

Cooptation : Conseil de surveillance du 24/6/2002

Expiration du mandat : 30/6/2008

Résolution de ratification : AG du 26/6/2003

Philippe SANTINI:

Cooptation : Conseil de surveillance du 30/9/2002

Expiration du mandat : 30/6/2005

Résolution de ratification : AG du 26/6/2003

Philippe GINESTIE:

Nomination : AG du 25/6/2001

Expiration du mandat : 30/6/2007

Alain LAGUILLAUMIE:

Nomination : AGE du 17/6/1996

Dernier renouvellement : AG du 24/6/2002

Expiration du mandat : 30/6/2008

Michel RENARD:

Nomination : AGE du 30/6/1999

Expiration du mandat : 30/6/2005

Daniel BERGSTEIN:

Cooptation : Conseil de surveillance du 24/9/2002

Expiration du mandat : 30/6/2005

Résolution de ratification : AGO du 26/6/2003

3.3 Options de souscription consenties aux organes de Direction et de Surveillance

Options de souscription ou d'achat d'actions consenties à chaque mandataire social et options levées par ces derniers	Nombre d'options attribuées /d'actions souscrites ou achetées	Prix	Dates d'échéance	Date d'attribution du Plan
Options levées durant l'exercice par les mandataires sociaux : Monsieur Michel PESCHARD, Membre du Directoire	8 000	7.05€	20 /08/ 2003	20/08/1997

Options de souscription ou d'achat d'actions consenties aux dix premiers salariés non mandataires sociaux attributaires et options levées par ces derniers	Nombres d'options attribuées / souscrites	Prix	Date d'échéance	Plan
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 le périmètre, dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé	Néant	-	-	-
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 souscrites est le plus élevé	Néant	-	-	-

A/ Directoire

Aucun plan n'a été décidé ni aucune option consentie depuis le 1^{er} janvier 2003 à des membres du Directoire.

B/ Conseil de Surveillance

Aucun plan, ni aucune option n'ont été consentis aux membres du Conseil de Surveillance depuis le 1^{er} janvier 2003.

3.4 Conventions réglementées autorisées depuis le 1^{er} janvier 2003

Autorisations du conseil de surveillance du 29 septembre 2003.

1/. Autorisation de rachat par la société SR.Teleperformance des 6 314 actions de la société SRBV détenues par les actionnaires minoritaires, dont Monsieur Jacques BERREBI (3 060) et Monsieur Christophe ALLARD (918) moyennant un prix unitaire de 320€ par action.

2/. Mission spécifique de relation publique et de conseil confiée à Monsieur Philippe DOMINATI ; les conditions de cette mission seront approuvées lors d'un prochain conseil de surveillance.

3.5 Comités du conseil de surveillance

Le comité d'audit

Compte tenu de la mission confiée à Monsieur Philippe DOMINATI par le conseil de surveillance, la composition du comité d'audit a été modifiée comme suit à compter du 29 septembre 2003:

Président : Philippe SANTINI (membre indépendant)

Vice président : Philippe DOMINATI

Membre : Jacques BERREBI

Table de concordance du document de référence

La table de concordance ci-dessous renvoie aux principales rubriques exigées par la commission des opérations de bourse dans le cadre de ses règlements et instructions d'application et aux pages du document de référence D.03-593 que ce document actualise.

Informations	pages du présent document	page du document de référence D.03-593
I Responsable du document de référence et responsables du contrôle des comptes		
- Responsables du document et attestation	2	
- Responsables du contrôle des comptes et attestation	2-3	
- Responsable de l'information financière	2	
II Renseignements de caractère général		
- Concernant le capital	38	67 à 71
- Concernant l'activité	41	71 à 72
III Patrimoine, situation financière et résultats		
- Comptes semestriels	11 à 36	30 à 45
IV Gouvernement d'entreprise		
- Composition des organes de direction et de surveillance	46	72 à 75
V Evolution récente et perspectives		
- Rapport d'activité du groupe du 1 ^{er} semestre 2003	5	
- Evénements récents	8	