



SR.TELEPERFORMANCE :
L'EXPERTISE D'UN LEADER MONDIAL DE L'OUTSOURCING CRM

Une gamme complète de services CRM
en Centres de Contacts :

- > Conseil
- > Acquisition de clientèle
- > Fidélisation de clientèle
- > Accroissement de valeur client
- > Assistance technique
- > Recouvrement des créances
- > Études de marché

N°2 mondial

Près de **26 000** stations de travail

132 centres de contacts

Présence dans **30** pays

7 destinations délocalisées

Près de **30 000** collaborateurs



1

SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION

<u>1 > Mot du Président</u>	<u>p 06</u>
<u>2 > Stratégie et positionnement</u>	<u>p 08</u>
<u>> Introduction</u>	<u>p 09</u>
<u>> Les facteurs clefs du marché</u>	<u>p 09</u>
<u>> SR.Teleperformance sur son marché</u>	<u>p 11</u>
<u>> Les objectifs 2004</u>	<u>p 13</u>
<u>> La stratégie 2004</u>	<u>p 13</u>

2

STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS

<u>1 > Instances de management du groupe</u>	<u>p 16</u>
<u>2 > Charte des valeurs clefs</u>	<u>p 18</u>
<u>3 > Organigramme simplifié</u>	<u>p 20</u>
<u>4 > Synthèse des chiffres clefs</u>	<u>p 22</u>
<u>5 > Actionnariat et activité boursière</u>	<u>p 24</u>

3

RAPPORT FINANCIER

<u>1 > Rapport d'activité</u>	<u>p 28</u>
<u>2 > Comptes consolidés</u>	<u>p 30</u>
<u>3 > Comptes sociaux</u>	<u>p 46</u>
<u>4 > Rapports et résolutions</u>	<u>p 58</u>
<u>5 > Informations juridiques et administratives</u>	<u>p 71</u>





NOUS GAGNONS EN FAISANT GAGNER NOS CLIENTS

1

SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION



*LEADER MONDIAL, EXPERT EN MANAGEMENT
DE LA RELATION CLIENT*

SR. TELEPERFORMANCE EN ACTION

1 > Mot du Président	p 06
2 > Stratégie et positionnement	p 08
> Introduction	p 09
> Les facteurs clefs du marché	p 09
> SR.Teleperformance sur son marché	p 11
> Les objectifs 2004	p 13
> La stratégie 2004	p 13



**DANIEL JULIEN**

Président du Conseil
de Surveillance

CHRISTOPHE ALLARD

Président du Directoire

JACQUES BERREBI

Vice-Président du
Conseil de Surveillance



1.1 Mot du Président

**2003 : BONNE RÉSISTANCE FACE
À UN ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE DÉGRADÉ
ET RECENTRAGE SUR LES CENTRES DE CONTACTS.**

Avec un chiffre d'affaires en progression de 2 % à taux de change constant et un résultat net part du groupe de 23,9 millions d'Euros, SR.Teleperformance signe en 2003 une performance très significative dans un environnement économique instable et dégradé.

Les évènements extérieurs se sont, en effet, multipliés pour faire de l'année 2003 un challenge permanent.

La crise économique qui a frappé l'Amérique puis l'Europe, a entraîné dans son sillage la faiblesse de nos grands donneurs d'ordre et en conséquence la baisse des volumes de contacts et une pression forte sur les prix.

Les hostilités en Irak qui directement, par l'arrêt pendant deux semaines des opérations aux USA, ou indirectement par la création d'un climat défavorable ont impacté nos activités.

Enfin l'apparition d'une réglementation restrictive (nouvelles réglementations sur la vente par téléphone) sur l'émission d'appels aux Etats-Unis, a fait peser un risque important sur une partie significative de notre chiffre d'affaires.

Tous ces évènements ont été gérés avec maîtrise par SR.Teleperformance qui a su anticiper et prévoir ces évolutions, faisant de cette capacité un avantage compétitif qui lui permet aujourd'hui de revendiquer la 2^{ème} place mondiale.

Anticiper et prévoir la crise, ce fut dans les années 2001/2002 investir dans de nouveaux moyens de production dans les pays émergents pour bâtir ce qui peut être considéré aujourd'hui comme le meilleur réseau de délocalisation mondial.

Anticiper et prévoir la réaction des ménages américains face aux appels non désirés et la réglementation qui en découlerait, c'est depuis plus de deux ans la priorité absolue donnée à la réception d'appels, tant au plan de l'action commerciale (le récent contrat IBM/Sprint en est l'une des illustrations les plus flagrantes) que des acquisitions nouvelles.

Enfin, anticiper et prévoir a conduit SR.Teleperformance en 2003 à redéfinir son organisation, et notamment à redéployer son management dans un objectif de contrôle renforcé et d'amélioration de la productivité. Cela s'est traduit en particulier par la fin de la réorganisation de nos activités Amériques et Asie autour d'un centre de management commun à Miami, et en Europe par la création de 4 zones régionales permettant de mieux rationaliser les efforts et le contrôle de gestion.

Dans le même temps, en 2003, le groupe, comme il l'avait annoncé en novembre 2002, s'est recentré sur son métier de base : les centres de contacts. Les activités Santé ont été cédées au premier semestre, et la quasi totalité des Marketing Services l'ont été ou sont sur le point de l'être en ce début d'année 2004.

C'est donc un groupe épuré, financièrement sain et puissant grâce à la levée d'une OCEANE de près de 160 millions d'Euros en décembre 2003, doté d'un réseau de délocalisation unique, qui à l'issue de cette année 2003 se tourne à nouveau vers la croissance.

Ceci est de bonne augure pour le futur, surtout quand on connaît la motivation exemplaire des collaborateurs, employés, cadres de SR.Teleperformance, qui ont rendu possible cette performance et qui regardent l'avenir avec confiance dans l'entreprise et son projet.

Christophe Allard
Président du Directoire

1

SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION



Une Mission :

Développer la Valeur Client

1.2 Stratégie et positionnement

**SR.Teleperformance est à fin 2003
un groupe quasi uniquement centré
sur le Management de la Relation Client.****> INTRODUCTION**

SR.Teleperformance est pour ses clients l'architecte et l'opérateur de programmes de management de relation client.

Le groupe est donc un « **outsourcer** » qui combine **3 expertises** majeures :

- l'application et la mise en œuvre de **techniques du marketing** à l'univers spécifique de la communication à distance,
- la maîtrise des **développements technologiques**, tant en support et facilitateur de l'intervention humaine que de l'organisation d'une relation virtuelle et automatisée,
- le **management des ressources humaines**, leur recrutement, leur formation et leur implication au suivi des projets de nos clients.

L'intervention et les solutions de SR.Teleperformance sont déployées partout dans le monde au travers de deux réseaux complémentaires :

- le **réseau de proximité**, constitué de 30 pays dans lesquels la marque Teleperformance est présente aux côtés de ses clients,
- le **réseau délocalisé**, qui assemble les implantations réalisées dans les pays émergents et dont l'objectif prioritaire est l'amélioration du modèle économique des programmes.

La combinaison unique entre cette expertise et ce réseau vise un objectif simple : « *offrir à nos clients la solution optimale en matière de rapport contenu relationnel / efficacité coût pour gérer leur propre clientèle* ».

> LES FACTEURS CLEFS DU MARCHÉ

Le marché mondial de l'outsourcing s'établit en 2003 à 32 milliards d'euros, en stagnation par rapport à 2002.

Le découpage régional se répartit entre :

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

Malgré la rupture de croissance en 2003, due principalement à la crise économique, les prévisions de croissance à moyen terme (2007) restent optimistes, avec une moyenne annuelle de près de 10%.

Qualitativement, les tendances lourdes sont les suivantes :

- une croissance globalement répartie au plan mondial avec une prime aux zones émergentes (Asie/Amérique du Sud),
- l'accroissement de la part de l'outsourcing de 1/3 en volume sur les cinq prochaines années,
- la croissance plus forte de certains services, en particulier l'assistance technique et le recouvrement de créances,
- l'émergence de nouveaux secteurs à fort potentiel, dont l'énergie, les services publics et l'industrie pharmaceutique.

1

SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION



*Un Réseau Mondial
sans Équivalent*

1.2 Stratégie et positionnement

> SR.TELEPERFORMANCE SUR SON MARCHÉ

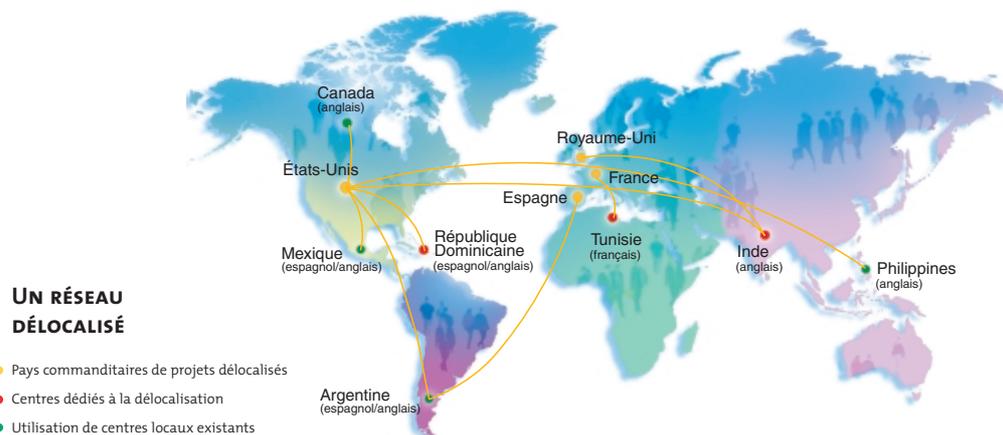
Après une année 2003 particulièrement difficile pour l'ensemble de l'industrie, SR.Teleperformance occupe aujourd'hui le rang de 2ème acteur mondial.

Néanmoins, SR.Teleperformance se distingue de ses concurrents par des caractéristiques et des avantages compétitifs uniques.

A | UN RÉSEAU MONDIAL SANS ÉQUIVALENT

30 pays, 132 centres de contacts, 25 500 stations de travail, près de 30 000 collaborateurs. Dont un réseau délocalisé (offshore et nearshore) de 7 pays

et plus de 3 200 stations de travail soit 12,5% de la capacité de production.



B | UN ÉQUILIBRE ET UNE DIVERSIFICATION UNIQUE

Au plan de l'offre de services

> Rapport du mix d'activités

Emission d'appels	50,5%
Réception d'appels	47,0%
Études de marché	2,5%

> Principaux services fournis (global)

Vente	48%
Services (dont)	48%
- Services à la clientèle	37%
- Assistance technique	9%
- Recouvrement de créances	2%
Études de marché et Conseil	4%

Au plan de ses clients

Top 5	18%
Top 10	30%
Top 20	40%
Top 60	61%

Au plan des secteurs d'activités

Télécoms	30,0%
Services financiers	19,5%
Assurances	11,0%
Technologies / media	8,0%
ISP	7,0%
Secteur public	5,5%
Programmes de fidélisation	4,5%
Autres	14,5%

Au plan des zones géographiques

Europe	50%
NAFTA	43%
Reste du monde	7%



1

SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION



*Toutes les Solutions du
Management de la Relation
Client, Humaines et Automatisées*

1.2 Stratégie et positionnement

> LES OBJECTIFS 2004

- 1. Le retour à la croissance** ; l'objectif se situe autour de 5% avec une activité plus forte sur le 2nd semestre, en phase avec le cycle économique prévu pour l'année 2004.
- 2. Le déploiement d'une politique d'acquisitions soutenue** pour renforcer l'offre et compenser les sorties de périmètre du marketing services.
- 3. Le maintien des marges** en 2004 avec une reprise dès 2005 d'une amélioration vers le seuil des 10%.

> LA STRATÉGIE 2004

2004 sera une année charnière pour le groupe SR.Teleperformance, caractérisée par :

la première année centrée à 100% sur les métiers de la relation client,
l'inversion du profil du groupe : en 2004, la réception d'appels sera majoritaire,
l'équilibrage des moyens de production entre implantations de proximité et délocalisées,
la création d'une deuxième ligne d'activités « virtual agent », dédiée à toutes les solutions automatisées appliquées au marketing client.

Ceci se traduira par :

Au plan interne

1. Un accroissement des ressources allouées aux ventes globales.
2. Une mise en avant très systématique de notre avantage « délocalisation ».
3. Un renforcement de nos efforts marketing et commerciaux tournés vers la réception d'appels.
4. Une accélération de notre développement international sur l'assistance technique.
5. Après son lancement en 2003, l'accent sera mis sur le déploiement de notre offre « Cash Performance » sur le recouvrement de créances.

Au plan des acquisitions

Une ligne directrice : réception d'appels à l'exception du recouvrement de créances.

3 déclinaisons :**les renforcements géographiques :**

USA / Allemagne / UK / Europe de l'Est,

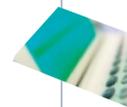
le développement de l'offre :

- assistance technique de niveau expert,
- le recouvrement de créances,

la création de Virtual Agent :

- les outils : IVR, SMS...,
- le contenu : bases de connaissance.

A terme, l'ambition de SR.Teleperformance est d'être le leader du management de la relation client. Présent partout dans le monde et apportant à ses clients toutes les options de management, qu'elles soient humaines ou automatisées.



2

STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS



*BIEN ANTICIPER LES BESOINS DE NOS CLIENTS
POUR AMÉLIORER LEURS PERFORMANCES*

STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS

- 1 > Instances de management du groupe p 16
- 2 > Charte des valeurs clefs p 18
- 3 > Organigramme simplifié p 20
- 4 > Synthèse des chiffres clefs p 22
- 5 > Actionnariat et activité boursière p 24



LE DIRECTOIRE

Christophe Allard
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

Olivier Douce
DIRECTEUR

Michel Peschard
DIRECTEUR ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

Les Directions Fonctionnelles

Corinne Gauch
DIRECTRICE JURIDIQUE

Karin Duivenvoorden
*DIRECTRICE MARKETING
ET COMMUNICATION*

Annette Engelsgaard
DIRECTRICE MÉTHODES

2.1 Instances de management du groupe

LE CONSEIL DE SURVEILLANCE



Daniel Julien
*PRÉSIDENT DU CONSEIL
DE SURVEILLANCE*

Jacques Berrebi*
*VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL
DE SURVEILLANCE*

Les Membres du Conseil de Surveillance

Martine
Dassault*

Philippe
Dominati*

Daniel
Bergstein

Alain
Laguillaumie



Philippe Santini*

Philippe Ginestié

Michel Renard

* Membres des Comités Spécialisés (voir détails pages 66 à 68)

1 Identité

Être fiers les uns des autres

2 Partage

Gagner en faisant gagner le Groupe

3 Fidélisation

Gagner en faisant gagner nos clients

4 Réalisme

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 Honnêteté

La surpromesse d'aujourd'hui crée les ennuis de demain

8 Pérennité

La formation et la responsabilisation de nos collaborateurs sont l'assurance du futur pour chacun de nous

9 Équilibre

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

2.2 Charte des valeurs clefs





2.3 Organigramme simplifié
au 22 mars 2004

> **CENTRES DE CONTACTS** (% participation)

> **France**

100	Teleperformance France
90	Multilignes Conseil
50	Groupe Synerfil
90	Cash Performance
82	Progisoftware Conseil (P.G.S.)
98	SR.BV
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
87	Communicator

> **Europe**

100	Iberphone (Espagne)
100	Cee Iberphone
95	Plurimarketing (Portugal)
80	In & Out Spa (Italie)
50	Grandi Numeri (Italie)
76	MarketVisions
70	Groupe Service 800 (Grèce)
96	N.E.T.C. (Teleperformance Allemagne)
80	All by Phone + Net (Allemagne)
100	Teleperformance Autriche
85	Groupe B.I.T.E (Suède)
100	B.I.T.E. Göteborg (Suède)
70	Stafet (Danemark)
90	Teleperformance Finlande
52	Teleperformance Norvège
100	Teleperformance Fund Raising
100	Teleperformance Consulting

> **Europe (suite)**

95	Perfect Call (Hollande)
88	Teleperformance Hollande
100	Euro-Call Center (Belgique)
67	Teleperformance Suisse
84	Teleperformance UK
75	B.P.S. Contact Centre Services
51	Teleperformance Technologies
100	L.C.C.
100	S.T.T.
80	Lion Teleservices CZ (Tchéquie)
70	Lion Teleservices SK (Slovaquie)
70	CTM Centrum Telemarketingowe (Pologne)

> **NAFTA**

100	Teleperformance Groupe Inc. (T.G.I.)
97	Teleperformance USA
100	CRM Teleperformance India
89	A.G.I. (U.S.A.)
100	Americall Mexico
100	Marcom Dominicana
51	Noble Systems Corporation (U.S.A.)
92	Teleperformance Canada
100	Sodema
100	Groupe Merkafon (Mexique)

> **Amérique du Sud**

87	Teleperformance Brasil Comércio et Serviços (Brésil)
65	Full Sale Teleperformance Argentine

> **Asie / Pacifique**

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

> **MARKETING SERVICES** (% participation)

100	SR. Marketing Services	Société mère
	> Recherche Marketing	
61	W.S.A.	Études qualitatives
60	Kalee	
	> Création & Communication	
100	DB France	Stratégie de marque et design
99	Design Board (Belgique)	
	> Formation	
80	I.S.M.	Pédagogie du management
80	I.D.C.C.	
	> Marketing Opérationnel	
51	Cime	Marketing solidaire
70	Promoplan (Italie)	Stimulation des forces de vente
51	Ambrosini	
100	Catiturama (Italie)	
100	Gala Events	
50	Information Presse Service	Relation presse
50	SR.MS AKOA	Promotion des ventes
66	Groupe Présence Plus	Promotion des ventes

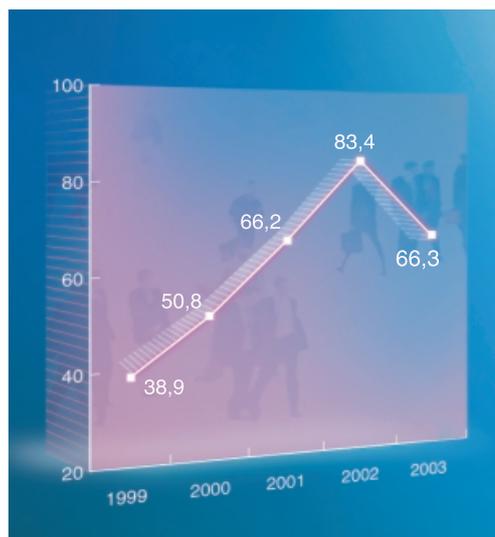
> **AUTRES** (% participation)

14	Golf Palalto	Ensemble hôtelier
----	--------------	-------------------

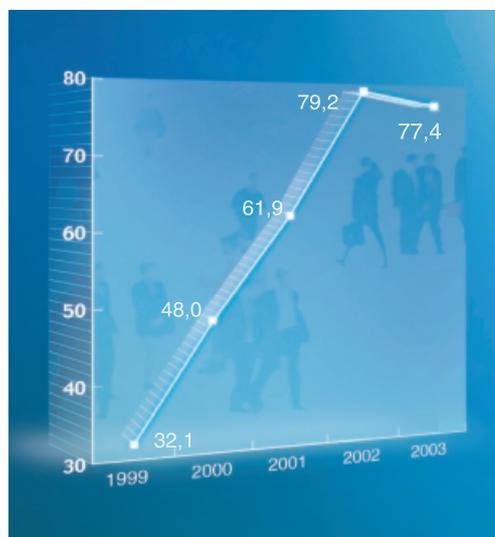
CHIFFRE D'AFFAIRES
EN MILLIONS D'EUROS



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.

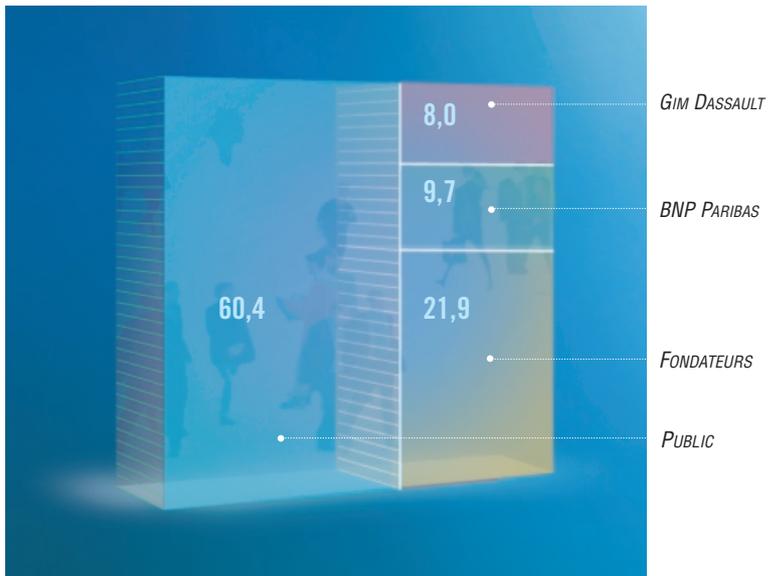
2.4 Synthèse des chiffres clefs

(EN MILLIONS D'EUROS)	2003	% 02/03	2002	% 01/02	2001
CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ	862,9	-7	932,0	+16	801,5
↳ France	252,1	-11	283,0	+8	263,0
Contribution	29,2%		30,4%		32,8%
↳ International	610,8	-6	649,0	+21	538,5
Contribution	70,8%		69,6%		67,2%
E.B.I.T.A	66,3	-21	83,4	+26	66,2
Taux d'E.B.I.T.A.	7,7%		9%		8,3%
(+) Dotations aux amortissements	+34,3	+3	+33,3	+26	+26,5
E.B.I.T.D.A.	100,6	-14	116,7	+26	92,7
Taux d'E.B.I.T.D.A.	11,7%		12,5%		11,6%
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	63,0	-19	77,9	+18	65,8
RÉSULTAT NET APRÈS IMPÔTS					
↳ Avant éléments non récurrents et survaleurs	43,5	-15	51,1	+33	38,4
↳ Éléments non récurrents	16,0		-		-0,3
↳ Survaleurs	-29,2	+68	-17,4	+63	-10,7
↳ Après éléments non récurrents et survaleurs	30,3	-10	33,7	+23	27,4
RÉSULTAT PART DU GROUPE APRÈS IMPÔTS					
↳ Avant éléments non récurrents et survaleurs	37,7	-8	41,0	+34	30,5
↳ Éléments non récurrents	+15,2		-		+0,1
↳ Survaleurs	-29,0	+69	-17,2	+65	-10,4
↳ Après éléments non récurrents et survaleurs	23,9	+0	23,8	+18	20,2
INVESTISSEMENTS (NETS)	44,8	-65	128,7	+77	72,8
↳ Corporels et incorporels	35,9	+8	33,3	+6	31,3
↳ Titres de participation	8,9		95,4	+130	41,5
ÉLÉMENTS FINANCIERS					
↳ Dividende par action (en €)	0,20	+11	0,18	+0	0,18
↳ Marge brute d'autofinancement	77,4	-2	79,2	+28	61,9
↳ Capitaux propres consolidés :					
- Part du groupe	313,3	+2	308,3	+4	296,6
- Intérêts minoritaires	18,7	-41	31,7	+7	29,5
↳ Trésorerie nette	254,6	+139	106,6	11	95,8
↳ Trésorerie nette d'endettement	-9,8		-16,6		37,6
EFFECTIF MOYEN	28 955	+5	27 519	+38	19 879

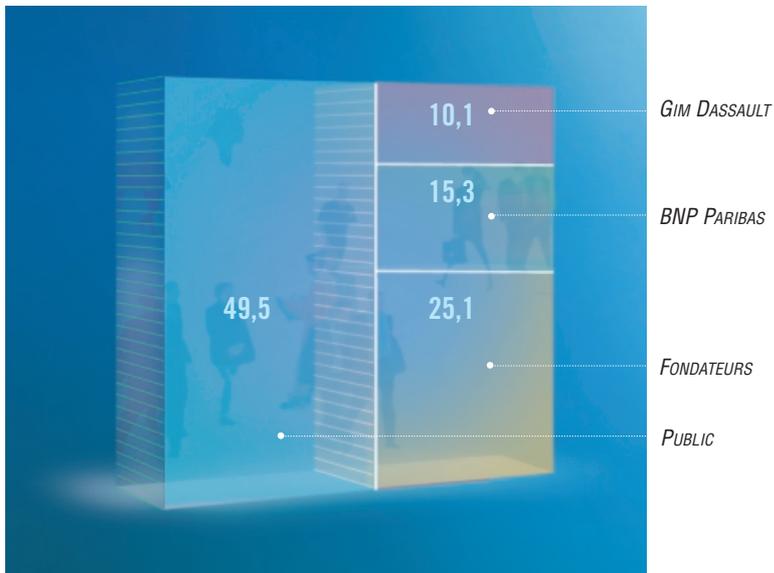
2

STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS

RÉPARTITION DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE AU 22 MARS 2004



RÉPARTITION
DU CAPITAL (%)



RÉPARTITION
DES DROITS DE VOTE (%)

2.5 Actionariat et activité boursière

PARCOURS BOURSIER DU TITRE
D'OCTOBRE 2002 À MARS 2004
(INDICE 100, OCTOBRE 2002)

COURS DE CLÔTURE
DE SR.TELEPERFORMANCE ●
INDICE SBF 120 ●



CAPITAUX ÉCHANGÉS PAR MOIS (EN MILLIONS D'EUROS)

SOURCE : EURONEXT PARIS



*ANTICIPER ET PRÉVOIR LES ÉVOLUTIONS
DU MARCHÉ POUR ENRICHIR NOTRE OFFRE*



RAPPORT FINANCIER

1 > Rapport d'activité	p 28
2 > Comptes consolidés	p 30
3 > Comptes sociaux	p 46
4 > Rapports et résolutions	p 58
5 > Informations juridiques et administratives	p 71





3

RAPPORT FINANCIER

RAPPORT D'ACTIVITÉ

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

TOTAL GROUPE	2003	%	2002	%	2001
EN MILLIONS D'€		03/02		02/01	
Chiffre d'affaires consolidé	862,9	-7%	932,0	+16%	801,5
dont international	610,8	-6%	649,0	+21%	538,5
E.B.I.T.D.A.	100,6	-14%	116,7	+26%	92,7
(-) Dotation aux amortissements	34,3		33,3		26,5
E.B.I.T.A.	66,3	-21%	83,4	+26%	66,2
Résultat courant avant impôt	63	-19%	77,9	+18%	65,8
Sociétés mises en équivalence (*)	-		-		-1,7
Résultat net global (*)	43,5	-15%	51,1	+33%	38,4
Résultat net, part du groupe (*)	37,7	-8%	41,0	+34%	30,5

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

Les commentaires détaillés par activité, ainsi que les perspectives pour l'année 2004 sont exposés ci-après.

1. DIVISION CENTRES DE CONTACTS

La division Centres de Contacts a enregistré, à données publiées, une baisse de 4,5% de son chiffre d'affaires.

Hors effet de change, le chiffre d'affaires s'élève à 835,6 Millions d'€, en progression de près de 7%.

A données comparables, le chiffre d'affaires de cette division est stable.

La répartition du chiffre d'affaires est la suivante :

Europe :	50,5% (dont 26,5% réalisés en France)
NAFTA* :	42,5%
Reste du Monde :	7%

*Amérique du Nord et Mexique

Dans un contexte économique et concurrentiel difficile, le groupe a dû faire face à la mise en place de la nouvelle réglementation de la "Do Not Call List" aux USA, dont les effets se sont fait plus particulièrement ressentir sur le 4ème trimestre, en adaptant son outil de production et son activité. Cet effort s'est senti au niveau de la rentabilité en pesant sur la marge opérationnelle de cette division. Le résultat d'exploitation (EBITA) ressort en final à 58,5 Millions d'€ en baisse de 18%. Hors effet de change, il s'établit à 66,4 Millions d'€, en diminution de 6%.

Le taux de marge opérationnelle ressort à 7,8% (8% à taux constant) contre 9,1% en 2002.

L'E.B.I.T.D.A (Résultat d'exploitation retraité des amortissements) s'élève à 91,1 Millions d'€, en baisse de 11%.

Hors effet de change, il ressort à 102,9 Millions d'€, légèrement supérieur à 2002, le taux d'E.B.I.T.D.A ressortant à 12,2%, contre 13,1%.

CENTRES DE CONTACTS	2003	%	2002	%	2001
EN MILLIONS D'€		03/02		02/01	
Chiffre d'affaires consolidé	748,6	-5%	783,9	+25%	627,5
dont international	548,8	-5%	577,7	+25%	461,1
E.B.I.T.D.A.	91,1	-11%	102,4	+39%	73,7
(-) Dotation aux amortissements	32,6		31,1		23,7
E.B.I.T.A.	58,5	-18%	71,3	+43%	50,0
Résultat courant avant impôt	54,9	-16%	65,5	+33%	49,2
Sociétés mises en équivalence	-		-		-
Résultat net global (*)	39,2	-12%	44,7	+47%	30,4
Résultat net, part du groupe (*)	34,2	-8%	37,0	+39%	26,6

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

2. DIVISION MARKETING SERVICES

Le chiffre d'affaires de ce secteur s'établit en 2003 à 101,8 Millions d'€, contre 118,1 Millions d'€ en 2002, en baisse de 14%.

A périmètre comparable et taux constant, le chiffre d'affaires de cette division est en diminution de 11%.

Le groupe s'est progressivement désengagé au cours du second semestre des activités suivantes :

- Désengagement partiel dans le pôle études, avec la cession en juillet du groupe In Vivo (étude point de vente),
 - Cession globale du groupe Newton 21 Europe en octobre (publicité),
 - Cession en fin d'année aux managers des participations détenues dans les filiales SRMS One (marketing direct), Socio (data mining), et Anacom (études sémio-linguistiques).
- Le taux de marge opérationnelle global de ce secteur s'établit à 6,6% contre 6,5%, en légère augmentation.

MARKETING SERVICES	2003	%	2002	%	2001
EN MILLIONS D'€	03/02		02/01		
Chiffre d'affaires consolidé	101,8	-14%	118,1	-19%	145,7
dont international	61,1	-13%	70,1	-8%	76,0
E.B.I.T.D.A.	8,3	-14%	9,6	-37%	15,2
(-) Dotation aux amortissements	1,6		1,9		2,5
E.B.I.T.A.	6,7	-13%	7,7	-39%	12,7
Résultat courant avant impôt	6,8	-14%	7,9	-40%	13,1
Sociétés mises en équivalence	-		-		-
Résultat net global (*)	3,8	+3%	3,7	-50%	7,4
Résultat net, part du groupe (*)	2,6	+18%	2,2	-46%	4,1

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

3. DIVISION COMMUNICATION SANTÉ

La totalité des filiales opérationnelles du groupe Vivactis a été cédée à la fin du 1er semestre 2003.

Cette division avait réalisé au 30 juin un chiffre d'affaires de 12,5 Millions d'€, identique à celui réalisé en 2002.

SANTÉ	2003	%	2002	%	2001
EN MILLIONS D'€	6 MOIS	03/02	02/01		
Chiffre d'affaires consolidé	12,5	-58%	30,0	+6%	28,3
dont international	0,9	-25%	1,2	-14%	1,4
E.B.I.T.D.A.	1,2	-74%	4,7	+24%	3,8
(-) Dotation aux amortissements	0,1		0,3		0,3
E.B.I.T.A.	1,1	-75%	4,4	+26%	3,5
Résultat courant avant impôt	1,3	-71%	4,5	+29%	3,5
Sociétés mises en équivalence	-		-		-
Résultat net global (*)	0,5	-81%	2,7	+17%	2,3
Résultat net, part du groupe (*)	0,9	-50%	1,8	+20%	1,5

(*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

PERSPECTIVES & FAITS MARQUANTS

2004 sera une année de retour à une croissance plus forte, et de consolidation de la position du groupe dans le peloton de tête des leaders mondiaux.

- La 1ère partie de l'année sera impactée négativement par l'effet des réglementations US, qui ne jouait pas encore significativement sur le 1er semestre 2003.
- En revanche, la seconde partie de l'année sera impactée positivement par l'effet des nouveaux contrats de réception d'appels obtenus dans la zone US (et notamment SPRINT/IBM).
- La Direction du Groupe, dans ce contexte, maintient pour l'année 2004 un objectif, à taux constant, de croissance organique du

chiffre d'affaires de l'ordre de 5%, et de résultat net courant part du groupe de l'ordre de 40 Millions d'€.

- Le programme de croissance externe débuté en 2004, qui s'est traduit par des acquisitions ciblées : Allemagne, Pologne, Tchéquie, Slovaquie, Argentine, se poursuivra à un rythme soutenu en s'orientant sur des cibles de tailles plus significatives.

Les conventions réglementées autorisées depuis le début de l'exercice figurent dans le rapport spécial des Commissaires aux Comptes pages 58 et suivantes.

3

RAPPORT FINANCIER

BILAN

ACTIF AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'EUROS)	NOTE À L'ANNEXE	2003	2002	2001
CAPITAL SOUSCRIT NON APPELÉ			224	384
Immobilisations incorporelles nettes	III,1	9 129	5 878	6 156
Écarts d'acquisition nets	III,2	157 912	166 609	109 794
Immobilisations corporelles nettes	III,3	87 744	100 181	80 211
Immobilisations financières nettes				
<i>Titres mis en équivalence</i>		235	235	146
<i>Titres de participation</i>		4 206	4 161	4 260
<i>Créances rattachées à des participations</i>		-	4	32
<i>Autres</i>		6 840	6 904	5 690
Total immobilisations financières nettes	III,4	11 281	11 304	10 128
TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ		266 066	283 972	206 289
Stocks et en-cours		3 508	3 815	3 926
Avances et acomptes versés sur commandes		2 173	1 413	919
Clients et comptes rattachés		200 578	223 551	232 787
Autres créances		28 459	38 664	33 477
Impôts différés actif	III,9	12 413	7 450	5 978
Valeurs mobilières de placement	III,5	217 990	65 074	52 601
Disponibilités		47 877	62 185	60 916
Charges constatées d'avance		7 374	7 984	8 349
TOTAL ACTIF CIRCULANT	III,5	520 372	410 136	398 953
CHARGES À RÉPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES	II,3	6 123	1 309	994
ÉCARTS DE CONVERSION ACTIF	II,4	-	1 477	449
TOTAL ACTIF		792 561	697 118	607 069

PASSIF AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'EUROS)	NOTE À L'ANNEXE	2003	2002	2001
Capital		88 281	87 465	84 097
Primes d'émission et de fusion		171 943	170 803	166 303
Réserves consolidées		29 174	26 216	25 917
Résultat	IV,1	23 935	23 806	20 233
TOTAL CAPITAUX PROPRES	III,6	313 333	308 290	296 550
INTÉRÊTS MINORITAIRES		18 719	31 736	29 556
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	III,7	6 281	5 882	5 499
DETTES				
Dettes financières	III,8	275 621	143 900	75 894
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		3 268	4 058	2 997
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		54 599	66 624	59 680
Autres dettes		99 782	123 480	110 013
Impôts différés passif	III,9	7 043	3 116	2 709
Produits constatés d'avance		13 915	8 772	23 617
TOTAL DETTES		454 228	349 950	272 201
ÉCARTS DE CONVERSION PASSIF	II,4	-	1 260	554
TOTAL PASSIF		792 561	697 118	607 069

COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	NOTE À L'ANNEXE	2003	2002	2001
Produits d'exploitation		888 320	950 267	826 830
Chiffre d'affaires	IV,1	862 884	931 964	801 457
Production stockée		-20	-242	54
Production immobilisée		851	759	1 847
Reprises sur amortissements, provisions et transferts de charges		6 967	3 882	3 665
Autres produits		17 638	13 904	19 807
Charges d'exploitation		822 067	866 854	760 585
Achats de marchandises et matières premières		1 205	1 385	1 200
Variation de stock		-248	-423	124
Autres charges externes		241 581	293 103	274 880
Impôts et taxes		7 731	10 368	7 964
Charges de personnel (1)	IV,2	530 600	521 131	441 788
Dotations aux amortissements et provisions	IV,3	39 377	39 749	33 812
Autres charges		1 821	1 541	817
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	IV,1	66 253	83 413	66 245
Produits financiers	IV,4	6 451	6 858	8 861
Charges financières	IV,4	9 693	12 353	9 271
RÉSULTAT FINANCIER	IV,4	-3 242	-5 495	-410
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	IV,1	63 011	77 918	65 835
Montant net :				
- des plus-values sur cessions d'actif	IV,7	15 563	3 893	2 111
- des autres produits et charges exceptionnels	IV,7	-2 056	-4 454	-7 548
Impôts sur les bénéfices	IV,5	-16 997	-26 228	-22 022
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES		59 521	51 129	38 376
RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS MISES EN ÉQUIVALENCE	IV,6	20	11	-325
RÉSULTAT NET AVANT ÉCARTS D'ACQUISITION		59 541	51 140	38 051
AMORTISSEMENTS DES ÉCARTS D'ACQUISITION (NET)		-29 201	-17 411	-10 682
RÉSULTAT NET TOTAL		30 340	33 729	27 369
DONT :				
- Part du Groupe				
Avant écarts d'acquisition		52 860	41 005	30 592
- par action (en €)		1,50	1,22	0,91
- dilué par action (en €)		1,21	1,13	0,85
Après écarts d'acquisition	IV,1	23 935	23 806	20 233
- par action (en €)		0,68	0,71	0,60
- dilué par action (en €)		0,55	0,66	0,56
- Part des minoritaires				
Avant écarts d'acquisition		6 681	10 135	7 459
Après écarts d'acquisition		6 405	9 923	7 136
(1) y compris participation des salariés		2 015	1 141	1 064

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	2003	2002	2001
I - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ			
Résultat net-part du groupe	23 935	23 806	20 233
Résultat net-part des intérêts minoritaires	6 405	9 923	7 136
Part dans les résultats des sociétés mises en équivalence	-20	-12	325
Dividendes reçus des sociétés mises en équivalence	80	75	100
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	63 555	50 694	37 164
Variation des autres provisions	2 543	3 728	-684
Variation des impôts différés	-2 215	-541	-710
Subventions d'investissement	-72	-1	-18
Plus ou moins-values de cessions, nettes d'impôt	-12 344	-3 227	-1 619
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées	81 867	84 445	61 927
Ecart de change	-4 510	-5 268	-
Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées hors effet de change	77 357	79 177	61 927
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité	-10 751	+11 485	+12 027
Flux net de trésorerie généré par l'activité	+66 606	+90 662	+73 954
II - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	-37 928	-35 134	-33 408
Titres de participation (*)	-31 961	-97 074	-47 379
Autres financières	-3 327	-4 098	-4 151
Augmentation des charges à répartir	-5 702	-879	-1 004
Variation des créances sur cessions d'immobilisations	433	433	-
Variation des dettes sur immobilisations	-	1 315	-1 398
Cessions et réductions d'immobilisations, nettes d'impôt			
Incorporelles et corporelles	2 050	1 872	+2 080
Titres de participation	23 062	1 723	+5 898
Autres financières	2 553	3 084	+5 476
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-50 820	-128 758	-73 886
III - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT			
Augmentations de capital en numéraire	2 471	11 649	+2 985
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-6 298	-6 055	-5 025
Dividendes versés aux minoritaires des sociétés intégrées	-4 824	-6 179	-5 526
Ecart de conversion actif/passif	217	-322	-1 987
Remboursement des dettes financières	-31 579	-39 230	-85 723
Augmentation des dettes financières	179 649	91 275	+53 233
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	+139 636	+51 138	-42 043
Variation de la trésorerie	+155 422	+13 042	-41 975
Trésorerie d'ouverture	106 621	95 815	134 817
Trésorerie de clôture	254 565	106 621	95 815
Incidence des variations de cours de devise	-3 369	-355	-237
Incidence des variations de périmètre	-4 109	-1 448	+3 210
(*) Le montant des investissements réalisés se répartit comme suit :			
Centres de Contacts :	31 556	92 556	45 232
Marketing Services et Santé :	405	4 518	2 147

I - PÉRIMÈTRE DE CONSOLIDATION AU 31 DÉCEMBRE 2003

I.1 - INTÉGRATION GLOBALE

SOCIÉTÉS CONSOLIDÉES	INTÉRÊTS %	CONTRÔLE %
Société mère :		
SR.Teleperformance		
CENTRES DE CONTACTS		
Paris		
Teleperformance France	100	100
Cash Performance	90	90
Multilignes Conseil	90	90
Régions		
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	95	97
Europe		
Europe du Sud		
Iberphone (Espagne)	100	100
CEE Iberphone (Espagne)	100	100
Fonomerk (Espagne)	100	100
Plurimarketing (Portugal)	95	95
Grandi Numeri (Italie)	50	50
In and Out Spa (Italie)	80	80
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)	79	80
Teleperformance Danemark AS	60	70
Teleperformance Finlande	77	90
Teleperformance Norvège	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
Teleperformance UK (anciennement B.P.S)	84	84
B.P.S Contact Centre Services (Grande-Bretagne)	63	75
Luxembourg Call Centers	100	100

NAFTA

Teleperformance Group Inc (U.S.A.)	100	100
Teleperformance USA	97	97
Americall Group International (anciennement Americall) (U.S.A.)	89	89
Americall de Mexico	89	100
Marcom Dominicana (République Dominicaine)	89	100
Noble Systems Corporation (U.S.A.)	51	51
Marusa Marketing (Canada)	100	100
Teleperformance Canada	92	92
Sodema (Canada)	92	100
Merkafon Group (Mexique et U.S.A.)	100	100

Amérique du Sud

TP Brasil Comércio et Serviços	87	87
Full Sale Teleperformance Argentine	65	65

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)

Informations services

Synerfil (France)	50	50
Business Fil (France)	48	95

Création de logiciels

Progisoftware conseil (P.G.S.)	82	82
TP Technologies (Grande-Bretagne)	43	51

Autres

Institut du Call Center (France)	80	80
SR.BV (France)	98	98
Teleperformance Institute (Danemark)	48	80

MARKETING SERVICES

Société mère :

SR.Marketing Services	100	100
-----------------------	-----	-----

RECHERCHE MARKETING & FORMATION

Études qualitatives

W.S.A. (France)	61	61
-----------------	----	----

Études point de vente

Kalee (France)	60	60
----------------	----	----

Formation

Pédagogie du Management (I.S.M.)	80	80
----------------------------------	----	----

CRÉATION & COMMUNICATION

Stratégie de marque et Design

D.B. France	100	100
Design Board (Belgique)	99	99

MARKETING OPÉRATIONNEL

Marketing Solidaire

Cime (France)	51	51
---------------	----	----

Stimulation des forces de vente

Promoplan (Italie)	70	65
Caturama (Italie)	70	100
Ambrosini (Italie)	36	51
Gala Events (Italie)	70	100

Relation Presse & Événements

Information Presse Service (France) 50 50

Promotion des ventes

SRMS AKOA (France) 50 50
 Groupe Présence Plus (France) 66 66
 Présence Plus (France) 66 100
 Start (France) 66 100

Autres

Tirage (France) 83 79
 New way (France) 100 100
 LB Conseil & Participation (France) 100 100

COMMUNICATION SANTÉ

Société mère :

Rocheortaise Santé (Vivactis) 100 100

Agences de communication

J.R.T. Participations 100 100
 F.C.S. 100 100

I.2 - MISE EN ÉQUIVALENCE

CENTRES DE CONTACTS

Asie / Pacifique

Teleperformance Philippines 40 40

MARKETING SERVICES

MARKETING OPÉRATIONNEL

Promotion des ventes

Flexibreaks 33 50

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

Cash Performance (France) C 01/01/03 + 90%
 Teleperformance Consulting (Norvège) C 01/01/03 + 100%
 Techcity Nordic (Suède) C 01/01/03 + 80%
 B.P.S Contact Centre Services (Grande-Bretagne) C 01/07/03 + 75%
 In and Out Spa (Italie) C 01/07/03 + 80%
 Sodema (Canada) A 01/10/03 + 100%
 Proveedora de Personal Especializado (Mexique) C 01/07/03 + 100%
 Administradora Interamericana de Recursos Humanos (Mexique) C 01/07/03 + 100%

Autres supports (Europe)

Teleperformance Institute (Danemark) C 01/01/03 + 100%

I.3.2 - Augmentations du pourcentage de participation

CENTRES DE CONTACTS

Iberphone (Espagne) 01/07/03 + 30%
 Plurimarketing (Portugal) 01/10/03 + 26%
 Société Tunisienne de Télémarketing 01/04/03 + 16%
 B.I.T.E. Göteborg (Suède) 01/01/03 + 10%
 Teleperformance UK (anciennement B.P.S) 01/07/03 + 21%
 Americall Group International (U.S.A.) 01/01/03 + 9%
 Teleperformance Canada 01/01/03 + 19%
 Teleperformance Canada 31/12/03 + 6%
 TP Brasil Comércio et Serviços 31/12/03 + 36%
 SR.BV (France) 30/06/03 + 20%

MARKETING SERVICES

D.B. France 01/01/03 + 40%

I.3.3 - Cessions globales de participation

CENTRES DE CONTACTS

Teleperformance Italie 01/07/03 -50%
 Teleperformance Uruguay 01/01/03 -65%

SANTÉ

Dans le cadre de sa stratégie de désinvestissement des activités non stratégiques et de concentration sur le développement des Centres de Contacts, le Groupe a cédé l'ensemble de ses participations dans Vivactis, son pôle de Communication Santé à la société de capital investissement Activa Capital.

La liste des participations cédées figurent ci-dessous :

Centres de Contacts

Mail Call Healthcare (Vivactis Mail Call) 30/06/03 -76%

Études cliniques

Medistat (Vivactis Etudes Cliniques) 30/06/03 -75%

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%

Événements

Euclide (Vivactis Événements) 30/06/03 -61%

Événements

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%

MARKETING SERVICES

Dans le cadre de sa politique de recentrage sur l'activité Centres de Contacts, le Groupe a également cédé les participations suivantes :

RECHERCHE MARKETING & FORMATION**Etudes point de ventes**

<i>In Vivo</i>	01/07/03	-50%
<i>Interview</i>	01/07/03	-100%
<i>Intermind</i>	01/07/03	-60%
<i>In Situ (Allemagne)</i>	01/07/03	-100%
<i>Market Lab (Italie)</i>	01/07/03	-98%
<i>Webnastic</i>	01/07/03	-100%

Études sémio linguistiques

<i>Anacom</i>	31/12/03	-51%
---------------	----------	------

Traitements statistiques

<i>Socio</i>	31/12/03	-70%
--------------	----------	------

CRÉATION & COMMUNICATION

<i>Groupe Newton 21 Europe</i>	31/10/03	-95%
--------------------------------	----------	------

MARKETING OPÉRATIONNEL

<i>SRMS One</i>	31/12/03	-74%
-----------------	----------	------

Par ailleurs, les sociétés *National Service Direct, Inc (N.S.D.I) (U.S.A)*, *Marusa Financial Services (Division Centres de Contacts)* et *Differdange* sont sorties du périmètre à effet du 31.12.03.

1.3.4 - Opérations de restructuration interne**CENTRES DE CONTACTS****Amérique du Nord**

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	31/12/03
<i>Marcom Technologies</i>	100%	-
<i>Americall</i>	80%	88,77%

Europe

1/Réorganisation au Royaume-Uni, destinée à renforcer la présence du réseau sous deux marques différentes : création de la société *BPS Contact Centre Services*, filiale à 75% de la société *Teleperformance UK* (anciennement *BPS*), filiale directe de *SRTeleperformance*.

2/ Réorganisation du réseau régional en France, fusion absorption par *Teleperformance Midi- Pyrénées* de sa filiale *Teleperformance Azur* sous la forme d'une *Transmission Universelle de Patrimoine (TUP)* à effet du 31 décembre 2003.

II - PRINCIPES COMPTABLES, MÉTHODES D'ÉVALUATION ET MODALITÉS DE CONSOLIDATION, COMPARABILITÉ DES COMPTES (m€ : MILLIERS D'€)**II.1 - PREMIÈRE APPLICATION DE NOUVEAUX TEXTES COMPTABLES**

En décembre 2002, le Comité de la Réglementation Comptable (« CRC ») a adopté le règlement CRC 02-10 relatif à l'amortissement et à la dépréciation des actifs. Ce règlement, qui a été amendé par le règlement CRC 03-07 en décembre 2003, s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2005, avec une application anticipée possible au 1er janvier 2002. Le Groupe, qui n'a pas anticipé l'application de ce règlement, ne s'attend pas à ce que ce dernier ait un effet significatif sur ses résultats ou sa situation financière.

En avril 2003, le Comité de la Réglementation Comptable (« CRC ») a émis la recommandation n° 2003-R.01 relative aux règles de comptabilisation et d'évaluation des engagements de retraite et avantages similaires. Cette recommandation s'applique aux exercices ouverts à compter du 1er janvier 2004, avec une application anticipée possible au 1er janvier 2003. Le Groupe, qui n'a pas anticipé l'application de cette recommandation, ne s'attend pas à ce que cette dernière ait un effet significatif sur ses résultats ou sa situation financière.

II.2 - 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 31 décembre 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) Écart 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

Il a été procédé à une validation systématique de la valeur des écarts d'acquisition au 31 décembre 2003. L'évaluation de chaque entreprise du groupe a été réalisée en combinant les deux méthodes suivantes :

1/ Valeur d'entreprise, calculée sur la base de multiples de l'EBITDA et de l'EBITA, après déduction de l'endettement à long terme,

2/ Actualisation des flux futurs de trésorerie (discounted cash flows) en fonction des hypothèses suivantes :

- Prévisions à court terme de la société, puis hypothèses de croissance organique propres à l'entreprise et à la zone géographique concernée, sur une durée globale de 10 ans
- Taux d'actualisation de 10% (et supérieur à 15% pour les sociétés situées dans des pays à forte inflation)
- Valeur terminale calculée à l'horizon des 10 ans sans prise en compte d'un taux de croissance perpétuelle.

Le cas échéant, ont été également prises en compte 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.

Les écarts d'acquisition ont fait l'objet d'une dépréciation exceptionnelle de 15,8 Millions d'€ au cours de l'exercice 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.3 - 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 amortissements pratiqués correspondent à des amortissements économiques calculés selon le mode linéaire en fonction de la nature des immobilisations concernées.

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

Production immobilisée

Les dépenses d'amélioration de logiciels acquis sont immobilisées si elles ont pour effet d'augmenter la durée d'utilisation ou les performances de ces logiciels.

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 1er 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) Contrat de location financement et crédit bail

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

La notion de contrat de location financement retenue est celle transférant au locataire l'essentiel des risques et avantages inhérents à la propriété du bien loué, notamment lorsque le bail couvre la majeure partie de la durée de vie économique du bien, que la propriété soit transférée ou non en fin de contrat.

La valeur des biens figure à l'actif du bilan consolidé. Les dettes correspondantes sont inscrites en dettes financières au passif du bilan consolidé. Les sorties de ces actifs générées par une interruption de contrat sont traitées comme des sorties d'immobilisations. Les modes d'amortissements sont conformes à ceux énoncés au § II.3.a)

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 contracte des 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 débouclage 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.

En date du 11 décembre 2003, la société mère a procédé à l'émission d'un nouvel emprunt obligataire à Options de Conversion et/ou d'Échange en Actions Nouvelles ou Existantes (OCEANE) au taux de 3,25 % et à échéance du 1er janvier 2008, pour un montant nominal global de 158,7 Millions d'€, soit 7 521 326 obligations à € 21,10.

m) Provisions pour risques et charges

Le Groupe applique le règlement CRC 2000 - 06 sur les passifs. Ce règlement, entré en vigueur depuis le 1er janvier 2002, n'a pas eu d'incidence sur le compte de résultat et la situation nette d'ouverture.

Dans le cadre de ce règlement, le Groupe comptabilise des provisions pour risques lorsqu'il existe des risques représentant une obligation de l'entreprise à l'égard d'un tiers dont il est probable ou certain qu'elle provoquera une sortie de ressources au bénéfice de ce tiers, sans contrepartie au moins équivalente attendue de celui-ci.

n) Charges à répartir

Ce poste a évolué comme suit (en milliers d'€) :

Au 01/01/2003	AUGMENTATIONS	AMORTISSEMENTS	Au 31/12/03
1 309	5 702	888	6 123

L'augmentation de 5,7 Millions d'€ provient pour l'essentiel :

- des frais engagés par SR.Teleperformance pour un montant de 3,1 Millions d'€ dans le cadre de l'émission de l'Océane émise en décembre. Ces frais sont étalés sur 4 ans correspondant à la durée de l'emprunt,

- des frais engagés pour le recrutement et la formation du personnel dédié à l'exécution d'un contrat significatif signé fin 2003, étalés sur la durée du contrat, soit 3 ans. Le montant des frais s'élevait au titre de l'exercice 2003 à 2,3 Millions d'€.

II.4 - MÉTHODES PRÉFÉRENTIELLES

Pour la première fois en 2003, la méthode préférentielle a été appliquée pour le traitement des gains et pertes latents de change. Ce changement de méthode a un impact brut sur le résultat de l'exercice de + 24 m€. L'impact du changement à l'ouverture de l'exercice 2003, non significatif (- 17 m€), a été enregistré directement en résultat sans retraiter les réserves consolidées d'ouverture. L'impact net du changement de méthode sur le résultat 2003 s'établit donc à + 7 m€.

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.5 - COMPARABILITÉ DES COMPTES

Le coût des titres acquis au cours de l'exercice 2003 s'élève à 32 Millions d'€.

Le montant des écarts d'acquisition constatés ressort pour l'exercice à 26 Millions d'€.

Les cessions intervenues au cours de l'exercice concernent essentiellement la société Teleperformance Italie (centres de contacts), les sociétés opérationnelles du groupe Santé Vivactis et la totalité du réseau Newton 21 Europe.

Les impacts des changements de périmètres 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 2003			
	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
<i>Concessions, brevets, licences</i>	2 141	1 749	392
<i>Fonds Commerciaux</i>	2 709	692	2 017
<i>Autres (*)</i>	18 673	11 953	6 720
TOTAL	23 523	14 394	9 129

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/03
Valeur Brute					
<i>Concessions, brevets, licences</i>	2 800	804	319	-1 144	2 141
<i>Fonds Commerciaux</i>	1 594	218	211	1 108	2 709
<i>Autres (*)</i>	15 137	6 456	1 007	-1 913	18 673
TOTAL	19 531	7 478	1 537	-1 949	23 523

Amortissements					
<i>Concessions, brevets, licences</i>	2 022	964	168	-1 069	1 749
<i>Fonds Commerciaux</i>	1 558	183		-1 049	692
<i>Autres (*)</i>	10 073	3 280	927	-473	11 953
TOTAL	13 653	4 427	1 095	-2 591	14 394

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

(*) essentiellement constituées de logiciels

RÉPARTITION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ					
La valeur brute des immobilisations incorporelles se répartit comme suit :					
SECTEURS D'ACTIVITÉ	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/03
<i>Centres de Contacts</i>	15 501	6 382	1 319	669	21 233
<i>Marketing Services & Santé</i>	4 030	1 096	218	-2 618	2 290
TOTAL	19 531	7 478	1 537	-1 949	23 523

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

III.2 - ÉCARTS D'ACQUISITION

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2003			
	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
<i>Écarts d'acquisition</i>	226 400	68 488	157 912

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/03	A&VP	SP	VM	31/12/03
Valeur Brute					
<i>Centres de Contacts</i>	193 264	(*)25 521	-4 562	-3 028	211 195
<i>Marketing Services</i>	20 448	436	(**)-9 642		11 242
<i>Communication Santé</i>	9 015		(***)-5 052		3 963
TOTAL	222 727	25 957	-19 256	-3 028	226 400

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

(*) Ce montant se répartit comme suit :
 Zone NAFTA : 3,1 millions d'€, dont 1,8 million concerne le Mexique (Telnorm), et 0,9 million provient de l'acquisition de la société canadienne Sodema Amérique du sud : 6,2 millions d'€, représentant le rachat aux managers de 36% de la filiale TP Bresil.
 Europe : 16,2 millions d'€, dont 15,8 millions d'€ correspondant au rachat de titres minoritaires (STT, Iberphone, TP UK, SRBV), et 0,4 million d'€ de compléments de prix.
 (***) Il s'agit pour l'essentiel de la cession du réseau Newton 21 Europe en date du 31 octobre 2003.
 (***) Il s'agit de la cession de la division santé du groupe SR.TELEPERFORMANCE en date du 30 juin 2003.

VARIATIONS DE L'EXERCICE				
	01/01/03	DOTATIONS	SP	31/12/03
Amortissements et Provisions				
Centres de Contacts	35 004	25 623	-4 644	55 983
Marketing Services	14 230	2 848	-8 536	8 542
Communication Santé	6 884	730	-3 651	3 963
TOTAL	56 118	29 201	-16 831	68 488

(SP : Sorties de périmètre)

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 l'exercice 2003 à 0,4 million d'€.

Il a été procédé à un amortissement exceptionnel des écarts d'acquisition au cours de l'exercice 2003 pour un montant de 15,8 millions d'€, dont 14,6 millions d'€ concernent le réseau Amérique du nord de la division Centres de Contacts, et 0,8 million d'€ concerne les Marketing Services.

III.3 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2003			
	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
Terrains	1 732	-	1 732
Constructions	49 885	18 089	31 796
Installations techniques	36 334	21 257	15 077
Autres	109 806	70 959	38 847
Immobilisations en cours	292	-	292
Avances et acomptes	-	-	-
TOTAL	198 049	110 305	87 744

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/03
Valeur Brute					
Terrains	2 136	-	-	-404	1 732
Constructions	14 536	9 899	3 708	29 158	49 885
Installations techniques	100 585	4 669	2 609	-66 311	36 334
Autres (*)	97 138	15 609	9 122	6 181	109 806
Immobilisations en cours	836	273	-	-817	292
Avances et acomptes	116	-	-	-116	-
TOTAL	215 347	30 450	15 439	-32 309	198 049
Amortissements					
Terrains	-	-	-	-	-
Constructions	4 784	6 444	385	7 246	18 089
Installations techniques	59 230	4 781	2 294	-40 460	21 257
Autres (*)	51 152	17 667	7 774	9 914	70 959
TOTAL	115 166	28 892	10 453	-23 300	110 305

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

(*) Il s'agit pour l'essentiel du matériel informatique et du mobilier de bureau

RÉPARTITION PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

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

SECTEURS D'ACTIVITÉ	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/03
<i>Centres de</i>					
Contacts	200 435	29 884	14 955	-22 558	192 806
<i>Marketing Services</i>					
& Santé	14 912	566	484	-9 751	5 243
TOTAL	215 347	30 450	15 439	-32 309	198 049

Le montant des amortissements des immobilisations corporelles se répartit par secteur d'activités comme suit :

SECTEURS D'ACTIVITÉ	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS&VM	31/12/03
<i>Centres de</i>					
contacts	105 367	27 569	10 034	-16 340	106 562
<i>Marketing services</i>					
& Santé	9 799	1 323	419	-6 960	3 743
TOTAL	115 166	28 892	10 453	-23 300	110 305

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

III.4 - IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2003			
	MONTANT BRUT	PROVISION	MONTANT NET
Titres mis en équivalence	2 387	2 152	235
Titres de participation	7 496	3 290	4 206
Créances rattachées	-	-	-
Autres	6 890	50	6 840
TOTAL	16 773	5 492	11 281

Les titres de participation non consolidés se répartissent comme suit :

SOCIÉTÉS	VALEUR NETTE	% DE CONTRÔLE
Golf PALALTO (Espagne)	4 049	13,79 %
Autres	157	-
TOTAL	4 206	-

VARIATIONS DE L'EXERCICE					
	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS	31/12/03
Valeur Brute					
Titres mis en équivalence	235	40	-	2 112	2 387
Titres de participation	7 584	81	17	-152	7 496
Créances rattachées	4	568	763	191	-
Autres	6 996	2 758	1 790	-1 074	6 890
TOTAL	14 819	3 447	2 570	1 077	16 773

PROVISIONS					
	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	CS	31/12/03
Titres mis en équivalence	127	-	-	2 025	2 152
Titres de participation	3 296	3	-	-9	3 290
Créances rattachées	-	-	-	-	-
Autres	92	-	-	-42	50
TOTAL	3 515	3	-	1 974	5 492

(CS : Changements de structure)

III.5 - ACTIF CIRCULANT

VENTILATION DES CRÉANCES AU 31 DÉCEMBRE 2003			
	MONTANT BRUT	PROVISION	MONTANT NET
Clients et comptes rattachés	214 033	13 455	200 578
Autres créances d'exploitation	20 658	310	20 348
Créances diverses	8 394	283	8 111
TOTAL	243 085	14 048	229 037
Dont à un an au plus			229 037

VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

Les valeurs mobilières de placement sont constituées, à hauteur de 155 Millions d'€, de certificats de dépôt et pour 63 Millions d'€, de Sicav de capitalisation et d'obligations, dont la valeur liquidative s'élève à 63,1 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 31/12/2000	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	+4 500	-	-	-	+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	170 803	36 865	+23 806	-10 649	308 290
Variations de capital de l'entreprise consolidante	816	1 140	-	-	-	1 956
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante	-	-	+17 509	-23 806	-	-6 297
Variations des écarts de conversion	-	-	-	-	-14 192	-14 192
Autres mouvements	-	-	-359	-	-	-359
Résultat de l'exercice (part du groupe)	-	-	-	+23 935	-	+23 935
SITUATION AU 31/12/2003	88 281	171 943	54 015	23 935	-24 841	313 333

Le capital social au 31 décembre 2003 est composé de 35 312 416 actions au nominal de 2,50 €.

Conformément à la possibilité offerte par la doctrine en vigueur en 1999, les écarts d'acquisition résultant des opérations de fusion-absorption et d'apports de titres réalisées 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 :

Montant résiduel au 31 décembre 2002	1 571 m€
Dotations de l'exercice (sur la base d'une durée de 5 ans)	-1 571 m€
Montant résiduel au 31 décembre 2003	0 m€

Le montant des écarts de conversion au 31 décembre 2003 se répartit par zone géographique comme suit :

Europe	-1 695
NAFTA	-20 625
Amérique du sud	-2 177
Asie / Pacifique	-344
TOTAL	-24 841

III.7 - PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

La variation de ce poste s'analyse comme suit :

	01/01/03		AUGMENTATION		DIMINUTION		AUTRES	31/12/03
	A	B	A	B	A	B		
Provision pour risques	3 031	1 862	426	482	15	-684	4 138	
Provision pour retraites	2 577	293	-	44	-	-912	1 914	
Autres provisions pour charges	274	984	129	869	-	-289	229	
TOTAL	5 882	3 139	555	1 395	15	-1 885	6 281	

(A : Résultat Courant - B : Résultat Exceptionnel)

Le tableau ci-après permet de détailler les reprises pour utilisation des reprises pour non utilisation :

	UTILISATION		NON UTILISATION	
	A	B	A	B
Provision pour risques	233	-	249	15
Provision pour retraites	-	-	44	-
Autres provisions pour charges	464	-	405	-
TOTAL	697	-	698	15

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

Social	1 182
Commercial	841
Fiscal	634
Autres	1 481

Les provisions pour retraites correspondent aux engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application des conventions collectives et sont évaluées selon la méthode rétrospective. Il n'y a pas d'engagement spécifique en faveur des dirigeants.

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	159 001	301	158 700	-
Concours bancaires	11 303	11 303	-	-
Participations des salariés	336	336	-	-
Emprunts auprès des établissements de crédit	103 816	36 152	67 590	74
Autres Emprunts et dettes financières	1 165	352	782	31
TOTAL	275 621	48 444	227 072	105

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. Le taux d'endettement pondéré des emprunts en cours au 31/12/03, soit 250,7 M€ incluant l'Océane émise fin décembre, ressort à 3,07% (hors concours bancaires, crédits baux et dettes diverses qui ne représentent que 24,9 M€).

Les contrats de prêt prévoient le respect de ratios financiers calculés sur la base des comptes consolidés à la clôture de chaque exercice.

Pour information, ces ratios sont respectés sur la base des comptes consolidés arrêtés au 31 décembre 2003.

III.9 - SITUATION FISCALE LATENTE

VARIATIONS	01/01/03	RÉSULTAT	AUTRES	31/12/03
Impôt différé actif (1)	7 450	81	4 882	12 413
Impôt différé passif	-3 116	2 134	-6 061	-7 043
NET	4 334	2 215	-1 179	5 370

(1) Dont déficits fiscaux reportables : 1 601 - - 1 682

IV - NOTES SUR LE COMPTE DE RÉSULTAT

IV.1 - PRÉSENTATION ANALYTIQUE

	31/12/03	31/12/02	VARIATION
Chiffre d'affaires			
Centres de Contacts	748 590	783 870	-4,5%
Marketing Services & Santé	114 294	148 094	-23%
TOTAL	862 884	931 964	-7%
Résultat d'exploitation avant impôt			
Centres de Contacts	58 542	71 307	-18%
Marketing Services & Santé	7 712	12 106	-36%
TOTAL	66 254	83 413	-20%
Résultat courant avant impôt			
Centres de Contacts	54 893	65 515	-16%
Marketing Services & Santé	8 119	12 403	-35%
TOTAL	63 012	77 918	-19%
Résultat net, Part du Groupe			
Avant éléments non récurrents et survaleurs	37 680	41 043	
Eléments non récurrents	+15 180	-38	
Survaleurs	-28 925	-17 199	
Après éléments non récurrents et survaleurs	23 935	23 806	

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

	31/12/03	31/12/02
Europe :	57 %	56 %
dont France :	29 %	30 %
NAFTA (Amérique du Nord et Mexique)	37 %	37,5 %
Autres :	6 %	6,5 %

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	862 884	950 139
Résultat d'exploitation avant impôt	66 254	74 144
Résultat courant avant impôt	63 012	70 392
Résultat net part du groupe avant éléments non récurrents et survaleurs	37 680	42 072
Résultat net part du groupe après éléments non récurrents et survaleurs	23 935	29 470

IV.2 - DISTINCTION ENTRE AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS D'EXPLOITATION (EN MILLIERS D'€)

	31/12/03		31/12/02	
	DOTATIONS	REPRISES	DOTATIONS	REPRISES
Amortissements	(*) 34 354	4	33 253	66
Provisions sur actif circulant	1 884	2 281	4 835	976
Provisions pour retraites	293	44	775	405
Provisions pour risques et charges	2 846	1 351	886	855
TOTAL	39 377	3 680	39 749	2 302

(*) dont amortissements des immobilisations en crédit bail : 3 305

IV.3 - EFFECTIF ET RÉMUNÉRATIONS - LOI N.R.E.

Les informations sociales présentées ci dessous sont relatives à l'ensemble des sociétés incluses dans le périmètre du Groupe à fin décembre 2003.

ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF MOYEN ET DES CHARGES DE PERSONNEL EN MILLIERS D'€				
	31/12/03		31/12/02	
	EFFECTIF	CHARGES DE PERSONNEL	EFFECTIF	CHARGES DE PERSONNEL
Centres de Contacts	28 492	502 553	26 836	482 767
Marketing Services & Santé	463	28 047	683	38 364
TOTAL	28 955	530 600	27 519	521 131
Coût moyen par employé		18,32		18,94

Les informations sociales présentées ci dessous ne concernent que la division Centres de Contacts.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF MOYEN PAR CATÉGORIE AU TITRE DE L'EXERCICE 2003			
	CADRES	EMPLOYÉS	TOTAL
CDI	1 746	19 318	21 064
CDD	78	7 350	7 428
SOUS-TOTAL	1 824	26 668	28 492
Interim	155	3 875	4 030
TOTAL	1 979	30 543	32 522

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF MOYEN PAR SEXE		
	31/12/03	31/12/02
Hommes	13 281	Non disponible
Femmes	19 241	Non disponible
TOTAL	32 522	Non disponible

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF MOYEN PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE		
	31/12/03	31/12/02
France	6 233	5 539
Europe (hors France)	6 688	4 978
NAFTA	11 758	9 868
Autres	7 843	6 451
TOTAL	32 522	(*) 26 836

(*) Hors intérim au 31/12/02 (informations non disponibles)

	EMBAUCHES NETTES		LICENCIEMENTS	
	TOTAL	DONT HANDICAPÉS	ÉCONOMIQUES	MOTIFS PERSONNELS
CADRE				
CDI	161	3	11	117
CDD	1	-	-	3
Intérim	-19	-	-	-
TOTAL CADRES	143	3	11	120
EMPLOYÉS				
CDI	3 285	86	32	1 933
CDD	2 074	-31	84	249
Intérim	989	-6	-	-
TOTAL EMPLOYÉS	6 348	49	116	2 182
TOTAL	6 491	52	127	2 302

	EFFECTIF AU 31/12/2003	TOTAL	DONT HANDICAPÉS
CADRE			
CDI	1 773		4
CDD	77		-
Intérim	167		1
TOTAL CADRES	2 017		5
EMPLOYÉS			
CDI	20 813		337
CDD	9 765		18
Intérim	6 813		32
TOTAL EMPLOYÉS	37 391		387
TOTAL	39 408		392

FORMATION	INTERNE (DONT SR.INSTITUTE)	EXTERNE	TOTAL
Montant global annuel des dépenses de formation (en milliers d'€)*	14 055	1 463	15 518
Nombre de cadres formés**	408	343	751
Nombre d'employés formés**	73 880	1 202	75 082
Dont total hommes	42%	40%	42%
Dont total femmes	58%	60%	58%

* Salaires, charges sociales et frais de déplacement des formateurs et des stagiaires pendant leur période de formation

** En plus de la formation interne, ce nombre englobe le personnel formé préalablement à l'exécution de chaque mission.

Informations sur la division Centres de Contacts France :

Durée du temps de travail :

La règle générale concernant l'horaire moyen hebdomadaire d'un salarié à temps plein – toutes catégories confondues – est de 35 heures. Absentéisme

Hors congés payés et RTT, le nombre total de journées d'absence comptabilisées en 2003 sur l'ensemble des Centres de Contacts France - toutes catégories confondues - s'est élevé à 119 831 dont 53% pour maladie/maternité, 3% en accident/trajet et 44% pour autres causes. Œuvres sociales

Le budget global consacré aux œuvres sociales s'est élevé en 2003 à 2,9 Millions d'€ dont 82% en matière de restauration, 11% de subventions aux comités d'entreprise, 6,5% en matière de transport et 0,5% en matière de logement.

En matière de recrutement et de rémunération, SR.Teleperformance mène une politique équitable fondée sur le mérite des salariés sans distinction de sexes, de cultures ou d'origines. Gérée de façon décentralisée, la politique de rémunération tient compte des spécificités locales de chaque unité. Elle vise notamment à maintenir une attractivité suffisante pour recruter des collaborateurs de bon niveau. Compte tenu de l'activité du Groupe, les problématiques de sécurité au travail sont relativement limitées et ne nécessitent pas de développement particulier.

Le Groupe n'a pas recours à la sous-traitance à l'extérieur du Groupe de façon significative.

IV.4 - RÉSULTAT FINANCIER (EN MILLIERS D'€)

	31/12/03	31/12/02
Produits financiers		
Dividendes	9	7
Intérêts	2 909	3 417
Reprises sur provisions	300	384
Différences positives de change	1 815	1 247
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	1 418	1 803
TOTAL	6 451	6 858
Charges financières		
Dotations aux provisions	366	436
Intérêts et charges financières	5 968	6 668
Différences négatives de change	3 359	5 230
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	-	19
TOTAL	9 693	12 353
TOTAL GÉNÉRAL	-3 242	-5 495

IV.5 - IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

Ils s'élèvent à 17 Millions d'€ contre 26,2 Millions d'€ au 31 décembre 2002, dont 19,2 millions d'€ d'impôts exigibles et 2,2 millions d'€ de produit d'impôts différés.

Les impôts différés non activés sur les déficits fiscaux en raison de leur récupération incertaine, s'élèvent à 0,5 million d'€.

SR.Teleperformance est la société mère d'un groupe intégré fiscalement et l'économie d'impôt liée à l'intégration fiscale s'élève pour l'exercice à 1 million d'€.

Les impôts différés constatés sur les retraitements de consolidation et les déficits fiscaux représentent un produit net de 2,2 Millions d'€ contre un produit net de 0,5 Million d'€ au 31 décembre 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 milliers d'€) :

Résultat net total consolidé	30 340	
(-) Résultat net des sociétés mises en équivalence	-20	
(=) Résultat net consolidé avant mises en équivalence	30 320	
(+) Charge d'impôt comptabilisée (1)	+ 16 998	16 998
(=) Résultat avant impôt (2)	47 318	
Taux effectif d'impôt consolidé (1)/(2)	35,92%	
Taux courant d'impôt applicable à l'entreprise consolidante (3)	35,43%	
Charge d'impôt théorique (2) x (3)	16 765	16 765
Écart		+ 233
- de taux d'imposition dont sur plus value à long terme	-1 329	
- sur différences permanentes		+5 594
- lié à la non constatation d'impôts différés actif		-191

IV.6 - SOCIÉTÉS MISES EN ÉQUIVALENCE

Le résultat net des sociétés mises en équivalence (avant amortissement des écarts d'acquisition) a dégagé un profit de 20 m€ au 31 décembre 2003 contre un bénéfice de 11 m€ au 31 décembre 2002.

IV.7 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL

Le Groupe a enregistré au 31 décembre 2003 un produit net exceptionnel avant impôts de 13,5 Millions d'€ réparti comme suit :

	31/12/03		31/12/02	
	PRODUITS	CHARGES	NET	NET
Opérations en capital				
Sur cessions de titres ou sorties du périmètre (1)	32 453	17 013	15 440	5 135
Autres	123	-	123	-1 242
TOTAL	32 576	17 013	15 563	3 893
Opérations de gestion				
Provisions sur titres de sociétés sorties du périmètre	-	-	-	-2 965
Autres provisions exceptionnelles	17	624	-607	-267
Autres	1 408	2 857	-1 449	-1 222
TOTAL	1 425	3 481	-2 056	-4 454
TOTAL GÉNÉRAL	34 001	20 494	13 507	-561

(1) La plus value de 15,4 Millions d'€ provient pour l'essentiel des cessions de la totalité des filiales de la division Santé et du réseau Newton 21 Europe, ainsi que de la vente des participations intervenue dans la division Marketing Services France des sociétés suivantes : In Vivo, SRMS One, Anacom, et Socio. La seule cession significative réalisée dans la division Centres de Contacts concerne la filiale italienne Teleperformance Italie.

V - DEVICES ÉTRANGÈRES

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

DEVISES	PAYS	31/12/03			2002
		TAUX MOYEN	TAUX DE CLÔTURE	TAUX DE CLÔTURE	
Europe					
Couronne danoise	Danemark	0,134577	0,134318	0,1346	
Livre Sterling	Grande Bretagne	1,443599	1,418842	1,5372	
Couronne norvégienne	Norvège	0,125183	0,118848	0,1374	
Couronne suédoise	Suède	0,109611	0,110132	0,1092	
Franc Suisse	Suisse	0,657512	0,641890	0,6885	
Dinar	Tunisie	0,689238	0,654664	0,7137	
Amériques					
Réal brésilien	Brésil	0,288468	0,275763	0,2710	
Dollar canadien	Canada	0,631737	0,615991	0,6042	
Dollar US	Etats-Unis	0,884360	0,791766	0,9535	
Peso argentin	Argentine	0,297858	0,272702	0,2831	
Peso mexicain	Mexique	0,081935	0,070503	0,0917	
Asie / Pacifique					
Dollar australien	Australie	0,575226	0,595167	0,5389	
Won coréen	Corée	0,000742	0,000664	0,00080	
Dollar Hong Kong	Hong Kong	0,113557	0,101990	0,1222	
Yen japonais	Japon	0,007623	0,007405	0,00804	
Dollar néo-zélandais	Nlle-Zélande	0,513875	0,519642	0,5006	
Peso philippin	Philippines	0,016306	0,014419	0,01808	
Dollar singapour	Singapour	0,507549	0,466200	0,5494	

VI - NOTE CONCERNANT LES DIRIGEANTS

Le montant des rémunérations de toute nature versées par l'ensemble des sociétés consolidées pour l'exercice 2003 :

- aux membres du Directoire s'élève à 1 527 milliers d'€ contre 1 741 milliers d'€ en 2002.

- aux membres du Conseil de Surveillance s'établit pour le même exercice à 2 261 milliers d'€ contre 680 milliers d'€ en 2002.

VII - ENGAGEMENTS FINANCIERS (EN M€)

VII.1 - ENGAGEMENTS HORS-BILAN

Les engagements hors-bilan donnés sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

	31/12/2003
Effets escomptés non échus	-
Nantissements, hypothèques et sûretés réelles	16 998
Avals, cautions et garanties données	25 363
TOTAL	42 361

Les avals, cautions et garanties donnés incluent, à hauteur de 3 500 milliers d'€, la garantie donnée par le Groupe dans le cadre de la cession du pôle Santé.

Dans le cadre du contrat conclu début 2004 avec la société IBM pour une durée de 5 ans, la société SR.Teleperformance a garanti la bonne exécution par Teleperformance USA de ce contrat.

Le montant des compléments de prix éventuels n'est pas significatif. La présentation n'omet pas un engagement significatif selon les normes en vigueur.

Les engagements pris par le Groupe au titre des locations de locaux et de matériels d'exploitation ont été conclus dans le cadre de l'exploitation normale et en fonction des règles juridiques locales.

VII.2 - ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

La ventilation par nature et par échéance des Dettes financières est donnée au point III.8.

VENTILATION EN MILLIONS D'€ DES EMPRUNTS PAR PRINCIPALE DEVISE

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'€) :

	TOTAL	VENTILATION PAR TYPE DE TAUX	
		FIXE	VARIABLE
€	67,3	4,7	62,6
US\$	33,8	2,7	31,1
Réal brésilien	0,7	0,7	
Couronne suédoise	0,6		0,6
Couronne danoise	0,3		0,3
Won coréen	0,6	0,6	
Livre Sterling	0,4		0,4
\$ australien	0,1	0,1	
TOTAL	103,8	8,8	95,0

VII.3 - ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Swap d'intérêts sur le solde restant dû (3,8 millions d'€) d'un emprunt.

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
Date de l'Assemblée ayant autorisé les Plans	23.06.97	30.06.99	25.06.01	25.06.01
Nombre total d'options autorisées par l'Assemblée	720 000	640 064	595 750	239 000
Nombre total d'options octroyées à des mandataires sociaux			125 000	187 000
Point de départ d'exercice des options	21.08.02	22.07.02	26.06.05	26.06.05
Date d'expiration	20.08.03	21.07.03	25.06.06	25.06.06
Prix d'exercice des options	7,05€	3,87€	29,37€	29,37€
Date du conseil d'administration ou du Directoire ayant attribué les Plans	20.08.97	30.06.99	25.06.01	25.06.01
Nombre d'options octroyées depuis l'ouverture du plan	720 000	640 064	595 750	239 000
Nombre d'options en circulation au 31/12/03	-	-	595 750	239 000
Nombre d'options octroyées soumises à la réalisation d'objectifs	néant	néant	néant	néant
Nombre d'options restant à octroyer	-	-	-	-

L'évolution constatée sur les plans de stock-options au cours de l'exercice est résumée ci-après :

	PLAN N°1	PLAN N°2	PLAN N°3	PLAN N°4
Options en circulation au 1/1/03	152 800	120 040	595 750	239 000
Options octroyées pendant l'exercice	-	-	-	-
Options exercées pendant l'exercice	148 000	110 704	néant	néant
Options devenues caduques pendant l'exercice	4 800	9 336	néant	néant
Options en circulation au 31/12/03	-	-	595 750	239 000
Dont par la direction au 31/12/03	-	-	125 000	187 000
% du total	-	-	19%	77%
Dont options soumises à la réalisation d'objectifs	néant	néant	néant	néant

Aucun plan de stock-options n'a été accordé par les filiales du groupe au cours de l'exercice

En cas d'exercice de la totalité des options de souscription en circulation, la dilution du capital existant serait de 2,31%.

IX - INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES SUR LA COMPARABILITÉ DES COMPTES

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

	EXERCICE 2003				EXERCICE 2002				
	DONNÉES PUBLIÉES	DONT ACQUISITIONS EN 2002/2003			DONNÉES PUBLIÉES	CESSIONS INTERVENUES EN 2003			DONNÉES RETRAITÉES
		CENTRES DE CONTACTS ^(*)	AUTRES ^(**)	TOTAL		CENTRES DE CONTACTS ^(***)	AUTRES ^(****)	TOTAL	
COMPTE DE RÉSULTAT									
Chiffre d'affaires	862,9	55,7	10,7	66,4	932,0	7,0	28,0	35,0	897,0
Résultat d'exploitation	66,3	6,4	0,5	6,9	83,4	0,7	3,8	4,5	78,9
EBITDA	100,6	9,6	0,6	10,2	116,7	1,1	4,2	5,3	111,4
Résultat financier	-3,1	-0,8	-	-0,8	-5,5	-0,3	-	-0,3	-5,2
Résultat courant	63,0	5,6	0,5	6,1	77,9	0,4	3,8	4,2	73,7
Résultat exceptionnel	13,5	-	-	-	-0,6	-	-0,4	-0,4	-0,2
Impôt sur les bénéfices	-17,0	-2,0	-0,3	-2,3	-26,2	-0,3	-1,8	-2,1	-24,1
Résultat global avant survaleur				3,8	51,1	0,1	1,6	1,7	49,4
(-) Intérêts Minoritaires	-6,7	-	-	-	-10,1	-	-0,6	-0,6	-9,5
Résultat part du groupe	52,8	3,6	0,2	3,8	41,0	0,1	1,0	1,1	39,9
(-) Amortissement des écarts d'acquisition	-29,2	-1,4	-0,3	-1,7	-17,4	-	-0,6	-0,6	-16,8
Résultat global après survaleur				2,1	33,7	0,1	1,0	1,1	32,6
(-) Intérêts Minoritaires	-6,4	-	-0,1	-0,1	-9,9	-	-0,6	-0,6	-9,3
Résultat part du groupe	23,9	2,2	-0,2	2,0	23,8	0,1	0,4	0,5	23,3

Exercice 2003

(*) Impact des acquisitions

- de la société Sodema (Canada) et de la branche d'activité Telnorm (Mexique) réalisées en 2003
- de la société Merkafon et des branches d'activités Com.com et B.V.R.P Services réalisées en 2002, et qui n'ont été consolidées qu'à partir du second semestre 2002. Les montants figurant dans cette colonne correspondent à l'activité réalisée sur le premier semestre 2003

(**) Impact de l'acquisition de la société Gala Events (Groupe Promoplan) fin 2002.

Exercice 2002

Les retraitements opérés sur 2002 consistent à reconstituer sur cette période l'activité réalisée par les sociétés cédées en cours d'année 2003.

(***) Il s'agit de la société Teleperformance Italie dont la cession est intervenue le 30 juin 2003. Les montants figurant dans cette colonne correspondent au 2nd semestre 2002.

(****) Retraitement de la cession des activités des Marketing Services et Santé cédées au cours de l'exercice 2003.

	DONNÉES PUBLIÉES	DONT ACQUISITIONS ^(*)		TOTAL
		CENTRES DE CONTACTS	AUTRES	
BILAN				
Actif				
<i>Ecart d'acquisition</i>	157,9	2,7	-	2,7
<i>Autres immobilisations incorporelles</i>	9,1	1,3	-	1,3
Total immobilisations incorporelles	167,0	4,0	-	4,0
Immobilisations corporelles				
<i>Titres de participation</i>	4,4	-	-	-
<i>Autres immobilisations financières</i>	6,9	-	-	-
Total immobilisations financières	11,3	-	-	-
Total actif immobilisé	266,1	4,6	-	4,6
Besoin de fonds de roulement	82,0	1,3	-	1,3
Disponibilités	265,9	-4,5	-	-4,5
Total actif	614,0	1,4	-	1,4
Passif				
<i>Dont part groupe</i>	313,3	-	-	-
<i>Intérêts minoritaires</i>	18,8	-	-	-
Capitaux propres consolidés	332,1	-	-	-
<i>Provisions pour risques et charges</i>	6,3	-	-	-
Endettement financier	275,6	1,4	-	1,4
Total passif	614,0	1,4	-	1,4

(*) Cette colonne reprend le bilan d'ouverture à la date d'entrée dans le périmètre de consolidation des activités acquises en 2003

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2003

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 S.R.Teleperformance S.A. relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2003, 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.

I - OPINION SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS

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 sont, au regard des règles et principes comptables français, 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.

II - JUSTIFICATION DES APPRÉCIATIONS

En application des dispositions de l'article L. 225-235 du Code de Commerce relatives à la justification de nos appréciations, introduites par la Loi de Sécurité Financière du 1er août 2003 et applicables pour la première fois à cet exercice, nous portons à votre connaissance l'élément suivant :

- La valeur des écarts d'acquisition a fait l'objet d'un examen par la société comme décrit dans la note II-2-b de l'annexe. Nous avons apprécié le bien fondé de la méthodologie mise en œuvre, la cohérence des données retenues et des hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, et revu les calculs effectués par votre société.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de l'opinion sans réserve exprimée dans la première partie de ce rapport.

III - VÉRIFICATION SPÉCIFIQUE

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

Mérignac et Maisons-Alfort, le 19 avril 2004

Les Commissaires aux comptes

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.
Eric JUNIÈRES - Associé

SOFINTEX
Membre de B.D.O.
Jean GUEZ - Associé



3

RAPPORT FINANCIER

BILAN

ACTIF (EN €)	NOTE À L'ANNEXE	2003	2002	2001
Immobilisations incorporelles nettes	1	222 492	67 452	39 594
Immobilisations corporelles nettes	1	9 855 644	10 563 398	11 116 555
Immobilisations financières nettes				
<i>Titres de Participation</i>		283 298 966	284 938 057	221 793 724
<i>Créances rattachées à des Participations</i>		20 797 523	22 213 422	17 490 943
<i>Autres</i>		350 654	363 301	340 610
Total	1	304 447 143	307 514 780	239 625 277
TOTAL ACTIF IMMOBILISE	1	314 525 279	318 145 630	250 781 426
Actif circulant				
Avances et acomptes versés sur cdes		3 866	5 000	13 111
Clients et comptes rattachés		13 273 822	21 505 016	14 257 047
Autres créances		12 367 860	9 266 255	8 882 196
Valeurs mobilières de placement	4	194 411 019	41 692 575	45 247 137
Disponibilités		681 016	1 129 779	4 831 220
Charges constatées d'avance		471 356	510 614	461 555
TOTAL ACTIF CIRCULANT	5	221 208 939	74 109 239	73 692 266
CHARGES À RÉPARTIR SUR PLUSIEURS EXERCICES	1	3 149 227	67 196	97 786
ECARTS DE CONVERSION ACTIF	17	3 024 268	1 476 662	449 180
TOTAL ACTIF		541 907 713	393 798 727	325 020 658

PASSIF (EN €)	NOTE À L'ANNEXE	2003	2002	2001
Capital		88 281 040	87 464 600	84 096 960
Primes d'émission, fusion, apport		178 932 275	177 791 860	166 813 632
Réserve légale		8 746 460	8 409 696	8 374 854
Autres réserves (*)		21 906 669	14 406 669	8 199 909
Report à nouveau		9 620 020	8 249 241	6 098 103
Résultat de l'exercice		-2 106 432	15 504 994	14 447 721
TOTAL CAPITAUX PROPRES	6	305 380 032	311 827 060	288 031 179
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	7	1 482 513	1 461 470	2 065 386
DETTES				
Dettes financières (**)		221 035 790	69 021 099	24 352 682
Avances et acomptes reçus sur cdes				
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		2 227 871	1 239 967	2 110 359
Dettes fiscales et sociales		2 935 365	5 125 205	5 159 817
Autres dettes		5 799 340	3 763 039	2 747 522
Produits constatés d'avance		361 715	100 695	-
TOTAL DETTES (***)	8	232 360 081	79 250 005	34 370 380
ECARTS DE CONVERSION PASSIF	17	2 685 087	1 260 192	553 713
TOTAL PASSIF		541 907 713	393 798 727	325 020 658
(*) Dont réserve de plus-value à long terme		1 906 669	1 906 669	1 699 909
(**) Dont concours bancaires courants et soldes créditeurs bancaires		-	-	-
(***) Dont à plus d'un an		202 888 059	62 211 113	13 926 135



3

RAPPORT FINANCIER

COMPTE DE RÉSULTAT

EN € AU 31 DÉCEMBRE	NOTE À L'ANNEXE	2003	2002	2001
Produits d'exploitation				
Chiffre d'affaires	9	24 160 850	26 566 308	24 696 395
Subventions d'exploitation		0	0	0
Reprises sur amortissements et provisions		3 769 004	574 042	47 085
Autres Produits		351 894	155 306	123 739
TOTAL		28 281 748	27 295 656	24 867 219
Charges d'exploitation				
Achats et charges externes		11 517 799	8 270 018	6 903 216
Impôts, taxes et versements assimilés		892 051	780 539	763 848
Salaires et charges sociales		3 826 726	4 266 885	3 967 200
Dotations aux amortissements et provisions		963 262	1 865 161	1 015 564
Autres charges		505 215	84 099	25 760
TOTAL		17 705 053	15 266 702	12 675 588
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	9	10 576 695	12 028 954	12 191 631
PERTE SUPPORTÉE OU BÉNÉFICE TRANSFÉRÉ				
Produits financiers (*)				
Produits nets des titres de participation		14 833 145	9 205 151	5 006 606
Produits des créances de l'actif immobilisé		1 288 372	1 785 077	4 278 579
Autres intérêts et produits assimilés		2 074 989	2 112 488	2 608 832
Reprises sur provisions et transferts de charges		3 282 349	3 374 152	2 458 388
TOTAL		21 478 855	16 476 868	14 352 405
Charges financières (**)				
Dotations aux amortissements et provisions		1 068 100	8 433 490	4 728 836
Intérêts et charges assimilés		3 213 598	6 943 921	3 780 910
TOTAL		4 281 698	15 377 411	8 509 746
RÉSULTAT FINANCIER	10	17 197 157	1 099 457	5 842 659
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS		27 773 852	13 128 411	18 034 290
Montant net :				
- des plus ou moins-values sur cessions d'actif immobilisé		-28 086 489	5 619 015	-1 015 063
- des autres produits et charges exceptionnels		-291 949	-794 372	23 277
- des reprises sur amortissements et provisions		2 514 214	1 585 979	1 359 456
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	11	-25 864 224	6 410 622	367 670
Impôts sur les bénéfices	12	4 016 060	4 034 039	3 954 239
RÉSULTAT NET TOTAL		-2 106 432	15 504 994	14 447 721
(*) Dont produits concernant les entreprises liées		19 245 511	14 223 888	6 871 560
(**) Dont charges concernant les entreprises liées		-	-	-

TABLEAU DES FLUX DES TRÉSORERIE

EN MILLIERS D'€ AU 31 DÉCEMBRE	2003	2002	2001
I - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ			
Résultat net	-2 106	15 505	14 448
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	929	973	911
Variation des autres provisions	-4 836	5 211	970
Plus ou moins-values de cessions d'actifs immobilisés et de titres	28 087	-4 880	1 015
Marge brute d'autofinancement	+22 074	+16 809	+17 344
Variation du besoin en fonds de roulement	6 326	-3 028	1 526
Flux net de trésorerie généré par l'activité	+28 400	+13 781	+18 870
II - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	-311	-345	-190
Titres de participation	-37 475	-58 390	-66 163
Autres financières	-5 383	-15 845	-6 929
Augmentation des charges à répartir	-3 157	-	98
Cessions et réductions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	18	447	64
Titres de participation	15 813	2 929	3 988
Autres financières	6 813	1 974	20 762
Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-23 682	-69 230	-48 370
III - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT			
Augmentations des capitaux propres	1 956	7 869	996
Dividendes versés	-6 298	-6 055	-5 024
Ecart de conversion actif/passif	-123	-322	-1 987
Remboursement des dettes financières	-10 225	-12 297	-74 566
Augmentations des dettes financières	162 243	57 394	39 920
Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement	+147 553	+46 589	-40 661
Variation de la trésorerie	+152 271	-8 860	-70 161
Trésorerie d'ouverture	42 821	50 078	120 239
Impact fusion	-	-	-
~Trésorerie provenant des sociétés absorbées	-	1 604	-
Trésorerie de clôture	195 092	42 822	50 078

ANNEXE AUX COMPTES SOCIAUX

m€ : milliers d'euros

I - FAITS CARACTÉRISTIQUES DE L'EXERCICE

Nouvel emprunt obligataire convertible

En vertu de la délégation de l'assemblée générale extraordinaire des actionnaires du 26 juin 2003, le directoire a décidé, dans sa séance du 3 décembre 2003, après avis du conseil de surveillance en date du 2 décembre 2003, l'émission d'obligations à options de conversion et/ou d'échange en actions nouvelles ou existantes "OCEANE" 3,25 %, à échéance du 1er janvier 2008, pour un montant nominal global de 158 699 978,60 euros, soit 7 521 326 obligations à €21,10. Les frais engagés dans le cadre de cet emprunt pour un montant de 3,1 Millions d'€ sont étalés sur 4 ans correspondant à la durée de l'emprunt. Ces frais sont enregistrés au bilan dans le compte "Charges à répartir sur plusieurs exercices" par le crédit du compte de résultat "transfert de charges".

Echange de titres

La réorganisation du réseau aux USA commencée en 2002 s'est poursuivie cette année. Elle s'est traduite par le transfert, sous la forme d'échange de titres, de la totalité de la participation dans la société MARCOM pour un montant de 40,3 Millions d'€ à la société de management TGI, filiale à 100%. Cette opération a dégagé une moins value à long terme avant impôt d'un montant de 27,7 Millions d'€.

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 combinant les deux méthodes suivantes :

- 1/ Valeur d'entreprise, calculée sur la base de multiples de l'EBITDA et de l'EBITA, après déduction de l'endettement à long terme,
- 2/ Actualisation des flux futurs de trésorerie (discounted cash flows) en fonction des hypothèses suivantes :
 - Prévisions à court terme de la société, puis hypothèses de croissance organique propres à l'entreprise et à la zone géographique concernée, sur une durée globale de 10 ans
 - Taux d'actualisation de 10% (et supérieur à 15% pour les sociétés situées dans des pays à forte inflation)
 - Valeur terminale calculée à l'horizon des 10 ans sans prise en compte d'un taux de croissance perpétuelle.

Le cas échéant, ont été également prises en compte 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.

Les dotations et reprises de provisions pour dépréciation des titres de participation 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	2003		2002	
	BRUT	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	NET	NET
Immobilisations incorporelles	648	426	222	67
Immobilisations corporelles	16 433	6 578	9 855	10 563
<i>Terrains</i>	1 809	-	1 809	1 809
<i>Constructions</i>	11 518	4 004	7 514	8 115
<i>Autres</i>	3 106	2 574	532	639
Immobilisations financières	310 509	6 061	304 448	307 514
<i>Participations</i>	287 768	4 468	283 300	284 938
<i>Créances rattachées</i>	21 126	329	20 797	22 213
<i>Autres</i>	1 615	1 264	351	364
TOTAL	327 590	13 065	314 525	318 145

NOTE 2 - VARIATION DES IMMOBILISATIONS BRUTES (EN M€)

VARIATIONS	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	31/12/03
Immobilisations incorporelles	429	219	-	648
Immobilisations corporelles	16 435	93	95	16 433
<i>Terrains</i>	1 809	-	-	1 809
<i>Constructions</i>	11 516	2	-	11 518
<i>Autres</i>	3 110	91	95	3 106
Immobilisations financières	318 369	42 854	50 714	310 509
<i>Participations</i>	294 199	37 474	43 905	287 768
<i>Créances rattachées</i>	22 542	5 373	6 789	21 126
<i>Autres</i>	1 628	7	20	1 615
TOTAL	335 233	43 166	50 809	327 590

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES BRUTES - TITRES DE PARTICIPATION TOTAL

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

VALEUR AU 31 DÉCEMBRE 2002	294 199
Opérations de réorganisation du réseau en Amérique du Nord	-27 732
<i>Augmentation de capital de Teleperformance Group Inc. (TGI)</i>	+12 616
<i>Transfert des actions de la filiale MARCOM à TGI</i>	-40 348
Acquisitions et souscriptions aux augmentations de capital	24 858
<i>Centres de Contacts</i>	22 126
<i>Marketing Services</i>	2 732
Cessions de l'exercice	3 557
<i>Centres de Contacts</i>	3 251
<i>Santé</i>	306
VALEUR BRUTE AU 31 DÉCEMBRE 2003	287 768

CRÉANCES RATTACHÉES À DES PARTICIPATIONS MONTANT DONT À PLUS D'UN AN

Elles s'élèvent à 21,1 millions d'Euros et concernent les sociétés suivantes (exprimé en m€):

TELEPERFORMANCE France	9 542	9 542
FONOMERK	329	329
TELEPERFORMANCE CANADA	1 800	-
TELEPHIPPINES	2	-
MERKAFON DE MEXICO	9 105	9 105
FST	329	-
LB CONSEILS	19	19
TOTAL	21 126	18 995

NOTE 3 - VARIATION DES AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS (EN M€)

VARIATIONS	01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	31/12/03
Immobilisations incorporelles	362	64	-	426
Immobilisations corporelles	5 872	790	84	6 578
Constructions	3 401	603	-	4 004
Autres	2 471	187	84	2 574
Immobilisations financières	10 854	704	5 497	6 061
Participations	9 261	704	5 497	4 468
Créances rattachées	329	-	-	329
Autres	1 264	-	-	1 264
TOTAL	17 088	1 558	5 581	13 065

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 2003, à hauteur de 704 m€ ont été constatées sur les sociétés suivantes (en m€) :

PLURIMARKETING	400
DIFFERDANGE	304
TOTAL	704

Reprises de l'exercice

Il a été constaté une reprise de provisions d'un montant de 5 497 m€ pour les sociétés suivantes (en m€) :

IBERPHONE	2 280
NSDI	2 529
TEOMAC	614
S2L SANTE	74
TOTAL	5 497

NOTE 4 - ACTIF CIRCULANT : VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

Les valeurs mobilières de placement s'élèvent à 194 411 m€.

Elles sont constituées pour 155 000 m€ de certificats de dépôt et pour 39 411 m€ de Sicav de capitalisation et d'obligations dont la valeur liquidative au 31 décembre 2003 s'élève à 39 476 m€.

NOTE 5 - ÉCHÉANCE DE L'ACTIF CIRCULANT AU 31 DÉCEMBRE 2003 (EN M€)

	TOTAL	DONT À UN AN AU PLUS
<i>Clients et comptes rattachés (1)</i>	14 110	14 110
<i>Autres créances (2)</i>	13 063	13 063
Avances et acomptes versés	4	4
Valeurs mobilières de placement	194 411	194 411
Disponibilités	681	681
Charges constatées d'avance	471	471
TOTAL	222 740	222 740
(1) dont factures à établir	78	78
(2) dont produits à recevoir	138	138

La variation de la provision pour dépréciation du compte clients s'analyse comme suit :

01/01/03	AUGMENTATION	DIMINUTION	31/12/03
1 369	-	533	836

NOTE 6 - VARIATION DES CAPITAUX PROPRES (EN M€)

	TOTAUX
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2002	311 827
Dividende au titre de l'exercice 2002	-6 297
Augmentation de capital	+ 816
Augmentation de la prime d'émission	+ 1 140
Résultat de l'exercice	-2 106
SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2003	305 380

Le dividende net de 0,18 euro par action a été mis en paiement à compter du 15 juillet 2003.

Le capital social au 31 décembre 2003 est composé de 35 312 416 actions de 2,50 Euros.

Au cours de l'exercice 2003, il a été procédé à l'émission de :

- 67 872 actions de valeur nominale 2,50 Euros chacune qui ont été souscrites pour un montant de 485 m€ par les obligataires ayant demandé la conversion de leurs titres en actions au cours de l'exercice 2003.

- 258 704 actions de valeur nominale 2,50 Euros chacune qui ont été souscrites pour un montant de 1 472 m€ au titre des plans d'option du 21 juillet 1997 et du 20 août 1997.

NOTE 7 - PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES

Elles s'élèvent au 31 décembre 2003 à 1,5 Million d'€, et se décomposent comme suit :

Risques de change	0,4
Risques et litiges prud'homaux (provenant de la fusion Pronytel)	0,3
Provision pour impôt	0,4
Engagement de retraite	0,1
Provisions pour risques filiales	0,2
Autres	0,1
TOTAL	1,5

EN MILLIERS D'€	01/01/03	AUGMENTATION		DIMINUTION		31/12/03	Coût RÉEL
		A	B	A	B		
Risques de change	234	363	-	234	363	-	
Risques et litiges							
prud'homaux	425	-	-	37	388	-	
Impôts	462	-	42	-	420	42	
Engagements							
de retraite	106	35	-	-	141	-	
Risques filiales	170	-	-	-	170	-	
Autres	64	-	64	-	-	10	
Total	1 461	398	106	271	1 482	52	

A : Reprises utilisées - B : Reprises non utilisées

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

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	À UN AN AU PLUS	À PLUS D'UN AN ET À 5 ANS AU PLUS
Emprunt obligataire convertible	159 001	301 (1)	158 700
Emprunts auprès des établissements de crédit (2)	61 806	17 847	43 959
Autres dettes financières	229	-	229
Dettes d'exploitation (3)	5 163	5 163	-
Autres dettes (4)	5 799	5 799	-
Produits constatés d'avance	362	362	-
TOTAL	232 360	29 472	202 888
(1) intérêts courus	301	301	-
(2) dont concours bancaires	-	-	-
(3) dont factures non parvenues	674	674	-
(4) dont charges à payer	1 001	1 001	-

NOTE 9 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (EN M€)

VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES	2003	2002
Assistance technique	10 924	11 289
Loyers	932	2 942
Location gérance	9 110	11 292
Activité commerciale	1 520	267
Autres	1 675	776
TOTAL	24 161	26 566

Le résultat d'exploitation fait ressortir un bénéfice de 10 578 m€ contre un profit de 12 029 m€ en 2002.

L'effectif moyen est de 31 personnes, dont 28 cadres et agents de maîtrise et 3 employés.

NOTE 10 - RÉSULTAT FINANCIER (EN M€)

	2003	2002
Dividendes	14 833	9 205
Dotations et reprises de provisions sur titres de participation (net)	2 280	(7 589)
Autres provisions (net)	(66)	2 530
Produits nets sur placements financiers	150	938
Abandons de créances	-	(3 985)
TOTAL	17 197	1 099

NOTE 11 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (EN M€)

Le résultat exceptionnel dégagé en 2003 fait ressortir une perte de 25 864 m€ contre un bénéfice de 6 411 m€ en 2002.

Détail des charges et produits exceptionnels :

EN MILLIERS D'€	2003		2002	
	PRODUITS	CHARGES	NET	NET
Opérations en capital	15 832	43 918	(28 086)	4 562
Immobilisations corporelles et incorporelles				
et incorporelles	19	12	7	(69)
Immobilisations financières	15 813	43 906	(28 093)	4 631
Opérations de gestion	57	349	(292)	263
Reprises / Dotations sur amortissements et provisions	2 514	-	2 514	1 586
TOTAL	18 403	44 267	(25 864)	6 411

La moins value constatée dans les comptes au 31 décembre 2003 sur les titres de participation provient essentiellement de l'opération d'échange de titres entre les sociétés TGI et MARCOM.

NOTE 12 - RÉPARTITION DU MONTANT GLOBAL DES IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES (EN M€)

	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	A IMPÔTS	B	D0	RÉSULTAT APRÈS IMPÔTS
Résultat courant	27 068	9 032	(4 916)	4 116	22 952
Court terme	25 492	9 032	(4 916)	4 116	21 376
Long terme	1 576	-	-	-	1 576
Résultat exceptionnel (25 158)	(100)	-	(100)	(25 058)	
Court terme	(283)	(100)	-	(100)	(183)
Long terme	(24 875)	-	-	-	(24 875)
TOTAL	1 910	8 932	(4 916)	4 016	(2 106)

A : Théorique - B : Retraitements

ACCROISSEMENTS ET ALLÈGEMENTS FUTURS DE LA DETTE D'IMPÔT

	MONTANT BRUT	IMPÔTS
Nature des accroissements	Néant	Néant
Nature des allègements		
• Provisions taxées déductibles ultérieurement		
- Organique	40	14
- Provisions retraite	35	12
Total	75	26
• Moins-value nette à long terme	23 300	

Les sociétés composant le périmètre d'intégration fiscale pour l'exercice 2003 sont les suivantes :

SR.TELEPERFORMANCE, SR.MARKETING SERVICES, NEW WAY, SR.SANTE, JRT PARTICIPATIONS et TELEPERFORMANCE FRANCE.

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'Euros).

BILAN	MONTANT NET
ACTIF	
Titres de participation	279 250
Créances rattachées à des participations	20 798
Autres immobilisations financières	0
Créances clients et comptes rattachés	13 596
Autres créances	6 619
PASSIF	
Provisions pour risques	170
Dettes financières	136
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	178
Autres dettes	5 750
COMPTE DE RÉSULTAT	
PRODUITS	
Chiffre d'affaires	22 115
Produits de participations	14 833
Autres produits financiers	1 429
Reprises de provisions	2 355
CHARGES	
Autres charges externes	620
Charges financières	-
Dotations aux provisions	704

NOTE 14 - NOTE CONCERNANT LES DIRIGEANTS

Le montant global des rémunérations de toute nature versées en 2003 aux membres du Directoire s'élève à 1 527 m€ contre 1 524 m€ en 2002.

Le montant des jetons de présence versés aux membres du Conseil de Surveillance s'établit pour le même exercice à 34 m€ identique à 2002.

NOTE 15 - ÉTAT DES POSITIONS DE LA SOCIÉTÉ FACE AUX RISQUES DE TAUX D'INTÉRÊTS

Au 31 décembre 2003, l'exposition de la société au risque de taux se résume ainsi (en milliers d'Euros) :

	MONTANT BRUT	À 1 AN AU PLUS	À PLUS D'1 AN ET À 5 ANS AU PLUS	À PLUS DE 5 ANS
ACTIFS FINANCIERS				
Prêts et avances Groupe	21 126	2 131	18 995	-
Dont :				
- taux fixe	11 342	1 800	9 542	-
- taux variable	9 784	331	9 453	-
DETTES FINANCIÈRES				
Emprunt obligataire convertible	159 001	301	158 700	-
Emprunts auprès des établissements de crédit	61 806	17 847	43 959	-
Emprunts et dettes financières divers (dépôts reçus)	229	-	229	-
Dont :				
- taux fixe	159 001	301	158 700	-
- taux variable	61 806	17 847	43 959	-

NOTE 16 - ÉTAT DES POSITIONS DE LA SOCIÉTÉ FACE AUX RISQUES DE CHANGE

Au 31 décembre 2003, l'exposition de la société au risque de change se résume ainsi (en milliers d'Euros) :

MONTANTS NETS EN DEVICES AU 31 DÉCEMBRE 2003	
ACTIFS FINANCIERS	
Prêts et avances Groupe	
Dollar américain	(*) 11 916
Peso philippin	100
Dollar australien	864
DETTES FINANCIÈRES	
Emprunts auprès des établissements de crédit	
Dollar américain	(*) 11 916

(*) Les prêts en dollar US consentis à certaines filiales américaines (Merkafon de Mexico et FST) sont couverts en totalité par des avances en devises contractées auprès d'établissements financiers, libellées 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	
ÉCARTS PASSIF				
Créances d'exploitation	256	-	256	-
Créances rattachées	1	-	1	-
Autres créances	2 767	2 661	106	19
Dettes d'exploitation	-	-	-	5
Dettes financières	-	-	-	2 661
TOTAL	3 024	2 661	363	2 685

NOTE 18 - NOTE CONCERNANT LES ENGAGEMENTS FINANCIERS (EN M€)

ENGAGEMENTS DONNÉS	TOTAL	DONT FILIALES
CAUTIONS		
GRUPE VIVACTIS (*)	3 510	-
SRMS	759	759
GRANDI NUMERI	221	221
TELEPERFORMANCE SUISSE	65	65
TELEPERFORMANCE Autriche	80	80
NOBLE	2 375	2 375
TELEPERFORMANCE GROUP INC	15 044	15 044
TELEPERFORMANCE BRESIL	3 309	3 309
TOTAL	25 363	21 853

(*) Le bénéficiaire est l'acquéreur des filiales du pôle Santé.

Le montant des compléments de prix éventuels n'est pas significatif. Certains emprunts sont soumis au respect de ratios financiers détaillés au paragraphe 2.5 - Facteurs de risques page 77 du document de référence.

ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

Swap d'intérêts sur un emprunt de 3,8 millions d'€.



3

RAPPORT FINANCIER

INVENTAIRE DES VALEURS MOBILIÈRES AU 31 DÉCEMBRE 2003

EN EUROS		NOMBRE DE TITRES	VALEUR D'INVENTAIRE
France			
	SR.MARKETING SERVICES	1 106 019	22 280 286
	SR SANTE	250 000	6 646 739
	COMUNICATOR	2 185	949 706
	P.G.S.	2 045	378 924
	SRBV	30 100	6 167 700
	TELEPERFORMANCE SUD-OUEST	3 988	235 609
	TELEPERFORMANCE FRANCE	999 998	15 002 411
	TELEPERFORMANCE RHÔNE-ALPES	2 199	122 194
	TELEPERFORMANCE NORD	2 096	610 824
	TELEPERFORMANCE MIDI-PYRENEES	1 330	676 490
	TIRAGE	15 800	240 885
	TELEPERFORMANCE OUEST	2 148	77 060
	L'INSTITUT DU CALL CENTER (I.D.C.C.)	1 997	30 445
	Titres de participation divers dont la valeur d'inventaire est inférieure à 15 000 euros		14 421
TOTAL FRANCE			53 433 693
Europe			
Angleterre	TELEPERFORMANCE UK	8 409	3 587 345
Autriche	TELEPERFORMANCE AUTRICHE	500	37 091
Bénélux	LUXEMBOURG CALL CENTERS	1 249	2 695 877
Bénélux	TELEPERFORMANCE BELGIQUE	3 997	1 547 813
Espagne	IBERPHONE	240 000	19 280 483
Espagne	GOLF PALALTO	391 458	4 049 048
Portugal	PLURIMARKETING	796 965	3 209 405
Grèce	SERVICE 800	140 000	1 972 107
Hollande	TELEPERFORMANCE HOLLANDE	88	3 202 320
Hollande	CALL AND SELL	40	3 309 649
Italie	GRANDI NUMERI	41 000	104 101
Italie	IN AND OUT SPA	160 000	160 000
Suède	B.I.T.E.	2 358	2 086 198
Suisse	TELEPERFORMANCE SUISSE	101	126 203
Amérique			
Argentine	TELEPERFORMANCE ARGENTINE	733 850	3 042 884
Brésil	TELEPERFORMANCE BRASIL Comércio e Serviços	11 501 225	10 980 758
Canada	MARUSA	51	8 918 268
Canada	TELEPERFORMANCE CANADA	6 480	1 994 966
U.S.A.	TELEPERFORMANCE GROUP Inc	92 380	98 912 950
U.S.A.	NOBLE SYSTEMS	64 726	11 456 395
Mexique	INVERPANAMERICA	89 787 327	47 516 517
Mexique	IMPULSORA	99 999	326 477
Mexique	SISTEMAS	57 099	217 652
Mexique	MERKAFON MANAGEMENT	100	16 323
Asie / Pacifique			
Corée du Sud	I.M.C	70 900	423 806
Singapour	TELEPERFORMANCE SINGAPOUR	1 377 000	521 939
Philippines	TELEPHILIPPINES	116 000	168 700
TOTAL ETRANGER			229 865 273
TOTAL GENERAL			283 298 966

AU 31 DÉCEMBRE (EN €)	1999	2000	2001	2002	2003
SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	70 678 660	83 748 540	84 096 960	87 464 600	88 281 040
Nombre d'actions émises	3 533 933	(**)33 499 416	33 638 784	34 985 840	35 312 416
Nombre maximal d'actions futures à créer :					
- par exercice de droit de souscription	(*)171 482	(*)2 014 114	(*)2 194 814	(*)1 107 590	(*)834 750
- par conversion d'obligations	326 953	480 320	340 952	81 120	7 521 326
RÉSULTAT GLOBAL DES OPÉRATIONS EFFECTIVES					
Chiffre d'affaires hors taxes	19 413 670	19 918 308	24 696 395	26 566 308	24 160 850
Résultat avant impôt, amortissements et provisions	12 500 179	14 871 969	20 283 430	24 303 511	-2 467 185
Impôt sur les bénéfices	1 607 574	4 370 588	3 954 239	4 034 039	4 016 060
Résultat après impôt, amortissements et provisions	8 183 376	13 300 630	14 447 721	15 504 994	-2 106 432
Résultat distribué	4 062 686	5 024 912	6 054 981	6 297 451	7 062 483
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS RÉDUIT À UNE SEULE ACTION					
Résultat après impôt, mais avant amortissements et provisions	3,08	0,31	0,48	0,58	-0,18
Résultat après impôt, amortissements et provisions	2,31	0,40	0,43	0,44	-0,06
Dividende versé à chaque action	1,04	0,15	0,18	0,18	0,20
PERSONNEL					
Nombre de salariés	33	28	26	28	31
Montant de la masse salariale	4 054 442	3 399 835	2 947 491	3 231 757	2 691 600
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, oeuvres sociales)					
	1 046 306	1 084 810	1 019 709	1 035 129	1 135 126

* 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 la division de la valeur nominale des actions par 8.

TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS 2003

MONNAIES LOCALES (EN MILLIERS D'€)	CAPITAL	RÉSERVES ET REPORT À NOUVEAU AVANT AFFECTATION DES RÉSULTATS	QUOTE-PART DE CAPITAL DÉTENU %
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 SANTE <i>6-8 rue Firmin Gillot - 75 015 PARIS - FRANCE</i>	3 750 EUR	2 874 EUR	100,00 %
• SR.MARKETING SERVICES <i>22, rue Cambon - 75 001 PARIS - FRANCE</i>	17 696 EUR	3 659 EUR	100,00 %
• LUXEMBOURG CALL CENTERS <i>4, boulevard Joseph II - 1840 LUXEMBOURG</i>	500 EUR	8 064 EUR	100,00 %
• TELEPERFORMANCE UK <i>17-54, Hartfield Road - LONDRES SW 19 3SE - GRANDE BRETAGNE</i>	10 GBP	2 410 GBP	84,00 %
• INVERPANAMERICA <i>Av. Cuauhtemoc 400 - 64 000 MONTERREY, N.L. - MEXIQUE</i>	89 787 MXP	-56 MXP	100,00 %
• TELEPERFORMANCE BRASIL Comércio e Serviços <i>Rua Florencio de Abreu, 623 - 01029-001 SAO PAULO - BRESIL</i>	13 220 BRC	5 718 BRC	87,00 %
• NOBLE SYSTEM <i>4151 Ashford Dunwoody Road, Suite 550 30319-1462 ATLANTA GEORGIA - USA</i>	3 USD	7 121 USD	51,00 %
• TELEPERFORMANCE GROUP INC <i>1601 Washington Avenue, Ste 400 - MIAMI BEACH, FL 33 139 - USA</i>	78 USD	53 961 USD	100,00 %
• TP CANADA <i>365 Bloor Street East, Suite 600 PO Box 46 - TORONTO, ONTARIO M4W 3L4 - CANADA</i>	2 315 CAD	2 376 CAD	92,00 %
• SR BV <i>6-8, rue Firmin Gillot - 75 015 PARIS - FRANCE</i>	306 EUR	4 966 EUR	98,00 %
• COMUNICATOR <i>7 allée des Gémeaux - Centre Novaxis - 72 100 LE MANS - FRANCE</i>	40 EUR	558 EUR	87,00 %
• IBERPHONE - TELEPERFORMANCE ESPAGNE <i>Avenida de Burgos 8A - 28036 MADRID - ESPAGNE</i>	7 442 EUR	2 005 EUR	100,00 %
• TELEPERFORMANCE BELGIQUE <i>62, rue de la Fusée - 1130 BRUXELLES - BELGIQUE</i>	99 EUR	706 EUR	100,00 %
• SERVICE 800 - TELEPERFORMANCE GRECE <i>Thisseos 330 - 176 75 ATHENES - GRECE</i>	600 EUR	3 429 EUR	70,00 %
• FST <i>Av. Leandro N. Alem 896 2 Piso - 1001 BUENOS AIRES - ARGENTINE</i>	1 129 ARS	1 934 ARS	65,00 %
• PLURIMARKETING <i>Rua Alexandre Braga 25 B 1150-003 LISBONNE - PORTUGAL</i>	841 EUR	775 EUR	95,00 %
• BITE <i>St Eriksgatan 113, 2nd Floor, PO BOX 6777 - 11384 STOCKHOLM - SUEDE</i>	277 SEK	25 507 SEK	85,00 %
• TELEPERFORMANCE HOLLANDE <i>Schouwburgring 75 - 5037 TK TILBURG - PAYS BAS</i>	45 EUR	1 564 EUR	88,00 %
• MARUSA MARKETING <i>66 Wellington Street West, Suite 3600 - M5K 1N6 TORONTO - ONTARIO - CANADA</i>	1 CAD	8 223 CAD	100,00 %
• CALL & SELL B.V <i>Amsterdamstraat 3 - 2711 GX Zoetemeer - PAYS BAS</i>	19 EUR	773 EUR	95,00 %
• TELEPERFORMANCE FRANCE <i>6-8, rue Firmin Gillot - 75 015 PARIS - FRANCE</i>	15 000 EUR	-11 084 EUR	100,00 %
B - Participations (10 A 50 % du capital détenu par la société) :			
• GOLF PALALTO <i>Mijas - MALAGA - ESPAGNE</i>	9 270 EUR	-629 EUR	14,00 %
II - RENSEIGNEMENTS GLOBAUX :			
A - Filiales non reprises au paragraphe I :			
A) Filiales françaises (ensemble)	-	-	-
B) Filiales étrangères (ensemble)	-	-	-
B - Participations non reprises au paragraphe I :			
A) Dans des sociétés françaises (ensemble)	-	-	-
B) Dans des sociétés étrangères (ensemble)	-	-	-

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 2003 EN MILLIERS	RÉSULTAT SOCIAL 2003 EN MILLIERS	DIVIDENDES ENCAISSÉS
BRUTE EN MILLIERS D'€	NETTE EN MILLIERS D'€	EN MILLIERS D'€	EN MILLIERS D'€			EN MILLIERS D'€
6 647	6 647	-	-	147 EUR	7 443 EUR	9 375
22 280	22 280	-	759	101 EUR	1 588 EUR	-
2 696	2 696	1 750	-	0 EUR	5 049 EUR	-
3 587	3 587	-	-	10 166 GBP	222 GBP	416
47 517	47 517	-	-	0 MXP	-21 MXP	-
10 981	10 981	158	3 309	139 814 BRC	10 074 BRC	-
11 456	11 456	-	2 375	21 686 USD	1 719 USD	-
98 913	98 913	-	15 044	7 422 USD	1 119 USD	-
1 995	1 995	1 800	-	13 559 CAD	1 132 CAD	-
6 168	6 168	-	-	313 EUR	1 326 EUR	-
950	950	-	-	6 491 EUR	500 EUR	262
19 280	19 280	-	-	46 310 EUR	1 194 EUR	-
1 548	1 548	738	-	7 525 EUR	416 EUR	-
1 972	1 972	1 270	-	32 328 EUR	2 063 EUR	17
3 043	3 043	329	-	16 006 ARS	509 ARS	-
4 209	3 209	-	-	4 101 EUR	64 EUR	-
2 086	2 086	420	-	150 935 SEK	16 041 SEK	1 487
3 202	3 202	-	-	6 315 EUR	607 EUR	541
8 918	8 918	-	-	5 791 CAD	-516 CAD	-
3 310	3 310	75	-	4 365 EUR	195 EUR	-
15 002	15 002	9 542	-	119 003 EUR	-7 302 EUR	-
4 049	4 049	-	-	11 210 EUR	-149 EUR	-
2 864	2 371	140	-	-	-	2 300
2 567	1 933	11 683	366	-	-	436
315	7	20	-	-	-	-
2 211	177	100	-	-	-	-

RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2003

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2003, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société S.R.Teleperformance S.A., tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;

- 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.

I - 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'arrêt 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 sont, au regard des règles et principes comptables français, 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.

II - JUSTIFICATION DES APPRÉCIATIONS

En application des dispositions de l'article L.225-235, 1^o alinéa, du Code de Commerce relatives à la justification de nos appréciations, introduites par la Loi de Sécurité Financière du 1^{er} août 2003 et applicables pour la première fois à cet exercice, nous portons à votre connaissance l'élément suivant :

- La note II de l'annexe expose les règles et méthodes comptables relatives à l'évaluation des titres de participation. Dans le cadre de nos appréciations, nous avons vérifié le bien fondé de l'approche retenue ainsi que la cohérence des hypothèses utilisées et des évaluations qui en résultent.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion sans réserve, exprimée dans la première partie de ce rapport.

III - 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.

Mérignac et Maisons-Alfort, le 19 avril 2004

Les Commissaires aux comptes

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.
Eric JUNIÈRES - Associé

SOFINTEX
Membre de B.D.O.
Jean GUEZ - Associé

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 117 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 professionnelles applicables en France ; 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 - RESTRUCTURATION DE T.G.I.

Personnes concernées : Monsieur Daniel JULIEN
Monsieur Jacques BERREBI
Monsieur Christophe ALLARD

Modalités : Dans le cadre des opérations de regroupement menées aux U.S.A., la société AMERICALL, filiale à 80% de T.G.I. elle-même filiale à 100% de votre Société a procédé à une fusion absorption de la société MARCOM TECHNOLOGIES, votre filiale à 100%.

Préalablement à cette opération, votre société a apporté les titres MARCOM TECHNOLOGIES qu'elle détenait à la société T.G.I.

Cette opération d'apport s'est traduite par une moins-value comptable dans les comptes de l'exercice clos le 31/12/2003 de votre société pour un montant de 27 732 631 €.

A l'issue de cette restructuration, le pourcentage de détention de AMERICALL par T.G.I. s'élève à 88,8%.

2 - REPRISE DES FONCTIONS SALARIÉES DE MONSIEUR DANIEL JULIEN

Personne concernée : Monsieur Daniel JULIEN

Modalités : Suite à la démission en date du 30 juin 2003 de Monsieur Daniel JULIEN de ses fonctions de Membre et de Président du Directoire, le Conseil de Surveillance a autorisé Monsieur Daniel JULIEN à reprendre l'exercice de ses fonctions salariées de Directeur des services techniques et commerciaux, lesquelles fonctions salariées avaient été suspendues en juin 1999.

Au titre de ses fonctions salariées, le Conseil a confirmé la rémunération de Monsieur Daniel JULIEN décidée lors de la réunion du 24 mars 2003, à savoir d'une part une rémunération brute globale de 1,4 million d'euros toutes charges comprises incluant tout type de rémunération versée par votre Société et les diverses sociétés du Groupe, et d'autre part un intéressement de 1% sur l'excédent du bénéfice net consolidé part groupe (avant impôt société et amortissement des survaleurs) réalisé sur l'exercice par rapport à celui de l'exercice précédent. Au titre de l'exercice 2003, aucun intéressement n'a été versé ni pris en charge. Monsieur Daniel JULIEN a donné sa démission de ses fonctions salariées en date du 31 décembre 2003. Cette démission a été acceptée par la Société sans préavis. Le Conseil de Surveillance du 22 mars 2004 en a pris acte.

3 - ACQUISITION DES ACTIONS SR. BV

Personnes concernées : Monsieur Christophe ALLARD
Monsieur Jacques BERREBI

Modalités : Votre Société a racheté tout ou partie des participations détenues par les minoritaires de la société SR.BV, société mère de TECHCITY SOLUTIONS FRANCE, moyennant un prix par action de 320 euros. Dans le cadre de cette opération, Messieurs Christophe ALLARD et Jacques BERREBI ont respectivement cédé les 918 et 3 060 actions qu'ils détenaient.

4 - CESSIION DES ACTIONS DU GROUPE PROMOPLAN DÉTENUES PAR SR.MS

Personnes concernées : Monsieur Daniel JULIEN
Monsieur Jacques BERREBI

Modalités : Le Conseil de Surveillance a autorisé la cession par votre filiale la société SR. Marketing Services des actions que cette dernière possède directement et indirectement de la société PROMOPLAN, et ce sur la base d'un prix global de 15 millions d'euros pour 100% du capital. Cette cession a été réalisée au cours du 1er trimestre 2004 à une société nouvelle spécialement créée à cet effet par le manager de la société et dans laquelle Messieurs Daniel JULIEN et Jacques BERREBI, afin de faciliter cette opération, détiennent en leur nom personnel respectivement 10% et 42% du capital.

5 - CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES AVEC LA S.A.R.L. ISADO

Personne concernée : Monsieur Philippe DOMINATI

Modalités : Votre Société a conclu un contrat de prestations de services avec la S.A.R.L. ISADO, dont Monsieur Philippe DOMINATI est le gérant. Ce contrat de prestations a pour objet d'une part, d'assister le Conseil de Surveillance dans la mise en place d'une bonne organisation et d'un bon fonctionnement du comité d'audit et du comité de nominations et de rémunérations de votre Société afin que se créent des modes de fonctionnement satisfaisants et d'autre part, d'assister le Groupe pour l'optimisation de ses relations avec les pouvoirs publics. Ce contrat est conclu pour une durée déterminée de 3 ans à compter du 1er janvier 2004 jusqu'au 31 décembre 2006, moyennant une rémunération annuelle hors taxes de 80 000 euros.

6 - ENGAGEMENT DE GARANTIE APPORTÉ PAR VOTRE SOCIÉTÉ À LA SOCIÉTÉ IBM DANS LE CADRE DU CONTRAT CONCLU PAR VOTRE FILIALE LA SOCIÉTÉ TELEPERFORMANCE USA.

Personnes concernées : Monsieur Daniel JULIEN
Monsieur Jacques BERREBI
Monsieur Christophe ALLARD

Modalités : La société TELEPERFORMANCE USA a conclu avec la société IBM un contrat d'une durée de 5 ans. Aux termes de ce contrat la société IBM a demandé à ce que votre société garantisse la bonne exécution par TELEPERFORMANCE USA de ce contrat qui porte sur le management de la relation client et plus généralement des prestations de Call Center pour le compte de SPRINT PCS. Votre Conseil en date du 14 janvier 2004 a autorisé votre Société à apporter cette garantie, et demandé que celle-ci soit contre garantie à hauteur de 50% par votre filiale, la société TGI. Cet engagement donnera lieu à facturation par votre société à la société TELEPERFORMANCE USA d'une commission de 1% sur le chiffre d'affaires réalisé sur ce contrat, votre société reversant à TGI 50% de la dite commission.

7 - ENGAGEMENT DE CAUTION ENVERS LA SOCIÉTÉ SR MARKETING SERVICES, DANS LE CADRE DE LA CESSIION DES ACTIONS DES SOCIÉTÉS WSA ET KALEE.

Personnes concernées : Monsieur Philippe DOMINATI
Monsieur Christophe ALLARD
Monsieur Daniel JULIEN

Modalités : Dans le cadre de la cession des sociétés WSA et KALEE, la société SR. Marketing Services a consenti une garantie de passif aux acquéreurs. Votre Société s'est portée caution de la société SR. Marketing Services. Cette garantie de passif a une durée de 4 années qui se terminera le 31-12-2007, avec un plafond de 2 000 000 € sur la 1ère année qui sera réduit chaque année de manière cumulative de la somme de 500 000 €.

Cette caution sera rémunérée par la société SR. Marketing Services à hauteur de 1% sur le montant du plafond dégressif indiqué ci-dessus.

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 : Prestations de Conseil de la société BER.COM INTERNATIONAL

Modalités : Dans le cadre de la restructuration du Groupe, votre Société a sollicité l'assistance de la société BER.COM INTERNATIONAL. Les honoraires de la société BER.COM INTERNATIONAL dans le cadre de la cession des deux pôles d'activité NEWTON 21 EUROPE et VIVACTIS FRANCE étaient fixés à 1% du prix de cession.

Conformément à l'accord du 24 juin 2002, votre Société a enregistré une charge d'honoraires de 175 525 euros, étant précisé que la société BER.COM INTERNATIONAL a renoncé à percevoir les honoraires qui lui étaient dus au titre de la cession du pôle NEWTON 21 Europe.

2/ Nature et objet : Contrat d'assistance technique fournie à la société TELEPERFORMANCE FRANCE

Modalités : Dans le cadre du contrat d'assistance technique, la rémunération de votre Société est fixée à 2% du chiffre d'affaires, soit un produit enregistré pour 1 822 029 euros au titre de l'exercice 2003.

3/ Nature et objet : Contrat de location gérance d'un fonds de commerce à la société TELEPERFORMANCE FRANCE

Modalités : Dans le cadre du contrat de location gérance, la redevance annuelle est fixée à 10% du chiffre d'affaires de la société TELEPERFORMANCE FRANCE, hors sous-traitances extérieures.

Le produit enregistré dans les comptes de votre Société s'est élevé à la somme de 9 110 147 euros pour l'exercice 2003.

Les loyers et charges afférents aux locaux de Lyon mis à disposition sont à la charge de la société TELEPERFORMANCE FRANCE et ont été facturés par votre Société pour un montant de 367 373 euros pour l'exercice 2003.

4/ 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 décembre 2003, le montant de la caution envers l'UGIL s'élevait à la somme de 758 786 euros. Au titre de la rémunération de cette caution, votre Société a enregistré en 2003 un produit de 7 587 euros.

5/ Nature et objet : Option pour le régime d'intégration fiscale

Modalités : Les sociétés suivantes détenues directement ou indirectement à plus de 95% par votre Société sont sous le régime d'intégration fiscale, dont votre Société est la tête d'intégration : TELEPERFORMANCE FRANCE, SR.SANTE, NEW WAY, JRT PARTICIPATIONS et SR.MARKETING SERVICES.

Cette option a été renouvelée par tacite reconduction pour 5 ans, soit pour une période du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2007.

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

6/ Nature et objet : Achat de bouteilles de Saint-Émilion à la S.C.I. CHÂTEAU BELLEFONT-BELCIER

Modalités : Votre Société a acheté dans le cadre des cadeaux de fin d'année ainsi que pour les diverses réunions et séminaires intra – Groupe, des bouteilles de Saint-Émilion auprès de la S.C.I. CHÂTEAU BELLEFONT-BELCIER.

Ces achats se sont élevés à la somme de 40 597 euros pour l'année 2003. Mérignac et Maisons-Alfort, Le 19 avril 2004

Les Commissaires aux comptes

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.
Eric JUNIÈRES - Associé

SOFINTEX
Membre de B.D.O.
Jean GUEZ - Associé

RAPPORT DE GESTION DU DIRECTOIRE PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 24 JUIN 2004

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 2003

ACTIVITÉ DU GROUPE

1/ LES DONNÉES CHIFFRÉES 2003 DU GROUPE :

La Marge Brute d'autofinancement générée par l'activité courante s'élève pour l'exercice 2003 à 77,4 Millions d'€, contre 79,2 Millions d'€, en diminution de 2%.

Après variation du besoin de fonds de roulement, la trésorerie nette générée par l'activité du Groupe ressort à 66,6 Millions d'€.

Le montant des investissements s'élève pour la même période à 69,9 Millions d'€, dont 32 Millions sont liés à des opérations de croissance externe. Ces opérations ont été effectuées par

- L'acquisition directe de titres, correspondant pour l'essentiel à des rachats auprès des minoritaires de participations de filiales, dont les plus significatives concernent les filiales Iberphone (Espagne), Teleperformance Brésil, et SR.BV (société mère de Techcity solutions),
- La prise de participation, par le biais de la filiale Teleperformance Canada, dans la société SODEMA, et
- Le rachat par le Groupe Merkafon de la branche d'activités « Telnorm » au Mexique.

Les cessions de titres de participation ont généré une trésorerie nette d'impôt de 23,1 Millions d'€, provenant :

- de la cession de la totalité des filiales opérationnelles de la Santé regroupées sous la marque Vivactis,
- du désengagement partiel dans le pôle des Études (Groupe In Vivo), de la vente du Groupe Newton 21 Europe (Publicité), et de la cession aux managers de la totalité de la participation détenue par le Groupe dans certaines filiales de la division Marketing Services (SRMS One, Socio, Anacom).

Le montant net des investissements industriels s'est élevé en 2003 à 35,9 Millions d'€, dont l'essentiel correspond à des investissements engagés par la division « Centres de Contacts ».

Les opérations de financement ont dégagé au cours de l'exercice une trésorerie nette de 137,6 Millions d'€, provenant pour l'essentiel

- d'augmentations de capital pour un montant global de 2,7 Millions d'€, dont 2 Millions sont liés à la conversion de l'emprunt obligataire et aux levées d'options exercées au sein de SR.Teleperformance,

- de l'émission en décembre 2003 d'une Océane pour un montant brut de 159 Millions d'€

- d'une diminution nette de l'endettement du Groupe de 12,9 Millions d'€.

En final, après distribution de dividendes d'un montant global de 11,3 Millions d'€, dont 6,3 Millions d'€ versés par SR Teleperformance, la trésorerie nette, hors effet de change et de périmètre, dégagée au titre de l'exercice 2003 a augmenté de 155,4 Millions d'€.

1.1 - Structure du bilan consolidé

Les capitaux propres de l'ensemble du Groupe ressortent à 332,1 M€, dont 313,3 Millions d'€ en part Groupe.

Le montant des écarts d'acquisition résiduels au 31 décembre 2003 s'établit à 157,9 Millions d'€, contre 166,6 Millions d'€ en 2002.

Les disponibilités nettes s'élèvent au 31 décembre 2003 à 254,6 Millions d'€ contre 106,6 Millions d'€ au 31 décembre 2002, en augmentation de 148 Millions d'€, dont 156 Millions d'€ proviennent des fonds perçus au titre de l'Océane.

L'endettement net du Groupe ressort au 31 décembre 2003 à 9,8 Millions d'€ contre 16,6 Millions d'€ au 31 décembre 2002.

1.2 - Compte de résultat consolidé

Le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à 862,9 Millions d'€, soit une baisse de 7,4 %, répartie comme suit :

Centres de Contacts :	-4,5%
Marketing Services & Santé :	-23,0%

A données comparables, le chiffre d'affaires du Groupe enregistre une baisse globale de 1,4 %, dont

Centres de Contacts :	-0,2%
Marketing Services & Santé :	-10%

Le chiffre d'affaires à l'international représente 71% du chiffre d'affaires total, contre 70% en 2002.

L'évolution de la répartition du chiffre d'affaires par zone géographique s'analyse comme suit :

(EN %)	31/12/03	31/12/02	VARIATIONS
Europe	57	56	+1
Dont France	29	30	-1
NAFTA (Amérique du Nord et Mexique)	37	37,5	-0,5
Autres	6	6,5	-0,5
TOTAL	100	100	

Le contexte économique général, ainsi que la mise en place aux USA de la nouvelle réglementation sur l'activité d'émissions d'appels ont particulièrement affecté la rentabilité du Groupe. Les mesures qui ont été prises pour adapter l'outil de production ont pesé sur les marges d'exploitation.

L'E.B.I.T.A (résultat d'exploitation avant amortissement des survaleurs) ainsi dégagé cette année ressort à 66,3 Millions d'€, contre 83,4 Millions d'€ en 2002.

Il représente 7,7% du chiffre d'affaires, contre 9% en 2002.

L'E.B.I.T.DA (E.B.I.T.A augmenté des dotations aux amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles) s'élève à 100,6 Millions d'€, contre 116,7 Millions d'€ en 2002, représentant 11,7% du chiffre d'affaires contre 12,5% en 2002.

Les charges nettes financières ressortent à 3,2 Millions d'€ contre 5,5 Millions d'€ en 2002. Elles intègrent des pertes de change pour un montant de 1,5 Millions d'€, contre 4 Millions d'€ en 2002.

En définitive le résultat courant avant impôt s'établit à 63 Millions d'€, en baisse de 19% par rapport à 2002.

Après impôt, le résultat net global avant amortissement des écarts d'acquisition et éléments non récurrents ressort à 43,5 Millions d'€.

Il s'élève, en part groupe, à 37,7 Millions d'€ contre 41 Millions d'€ en 2002 en baisse de 8%.

Les éléments non récurrents représentent les plus-values nettes réalisées sur les cessions intervenues au cours de l'exercice. Ils s'élèvent après impôts à 16 Millions d'€, dont 15,1 Millions en part Groupe.

Après amortissement des écarts d'acquisition d'un montant de 29,2 Millions d'€, dont 15,8 Millions d'amortissements exceptionnels, et plus-values nettes, le résultat net part du Groupe s'établit à 23,9 Millions d'€, contre 23,8 Millions d'€ en 2002.

Les éléments financiers détaillés concernant les performances du Groupe réalisées au cours de l'exercice 2003, ainsi que les perspectives pour 2004 sont détaillés dans le rapport d'activité du Groupe.

Les informations sociales et environnementales sont développées également dans l'Annexe des Comptes Consolidés, Note IV.3, pages 41 et 42.

ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

BILAN

I - ACTIF IMMOBILISÉ

1/ Opérations d'acquisition et de cession de titres

SR. Teleperformance a procédé pour l'essentiel à des rachats auprès de minoritaires de participations dans la division « Centres de Contacts » réalisés principalement dans les filiales européennes (Iberphone, SR.BV et Teleperformance UK) et dans la filiale brésilienne, ainsi qu'à une augmentation de capital dans la société Teleperformance Canada, destinée à financer partiellement l'acquisition de la société SODEMA.

La dernière étape de la réorganisation intervenue aux Etats Unis s'est traduite cette année par la fusion absorption de notre filiale américaine Marcom par la société Americall Group Inc., filiale de TGI. Cette opération s'est accompagnée préalablement du transfert des titres Marcom à notre filiale à 100% TGI sous forme d'échange de titres.

2/ Prêts consentis aux Filiales

Le montant des prêts consentis aux filiales s'élève à 20,8 Millions d'€, dont 9,1 Millions d'€ de prêts à la filiale Merkafon libellés en dollar, et couverts par des emprunts libellés dans la même devise.

Le solde, soit 11,7 Millions d'€, représente à hauteur de 9,5 Millions d'€ un prêt à la filiale Teleperformance France

II - CAPITAUX PROPRES

Il a été procédé au cours de l'exercice 2003 à :

- la conversion de 8 484 obligations provenant de l'emprunt obligataire convertible émis le 24 juin 1997 qui est venu à échéance le 7 avril 2003. Cette opération de conversion a conduit à la création de 67 872 actions, et à la constitution d'une prime d'émission de 315 350 €,
- la souscription de 258 704 actions, levées au titre des plans d'option du 21 juillet et du 20 août 1997, dégagant une prime d'émission de 825 064 €.

A l'issue de ces opérations, le capital social est composé de 35 312 416 actions au nominal de 2,5 €.

III - DETTES FINANCIÈRES

Le montant des dettes financières s'élève au 31 décembre 2003 à 221 Millions d'€, dont 159 Millions d'€ au titre de l'Océane émis en décembre.

Le solde, soit 62 Millions d'€ est représenté pour l'essentiel par :

- un emprunt, à taux variable, souscrit en 2002 pour un montant de 47 Millions d'€, et d'emprunts, à taux variable, pour un montant

global de 11,9 Millions d'USD destinés à la couverture de prêts de même montant effectués aux filiales mexicaine et argentine,

- des emprunts, à taux variable, antérieurs contractés au cours de l'exercice 2000, pour un montant de 5,3 Millions d'€.

Nous vous rappelons que le montant global des dettes financières s'élevait au 31 décembre 2002 à 69 Millions d'€, dont 0,6 Million d'€ au titre de l'emprunt obligataire non converti à cette date.

IV - DISPONIBILITÉS

La société dispose au 31 décembre 2003 d'une trésorerie nette de 195 millions d'€, dont 155,8 Millions proviennent de l'Océane. Le montant des disponibilités s'élevait au 31 décembre 2002 à 42,8 millions d'€.

RÉSULTAT

Le montant du chiffre d'affaires ressort pour l'exercice 2003 à 24,2 Millions d'€, contre 26,6 Millions d'€ en 2002

Il se décompose comme suit :

	2003	2002
Redevances perçues des filiales :	20,0	22,1
Activité commerciale	1,5	0,3
Autres Revenus		
(dont locations immobilières...)	2,6	4,2

Les frais d'émission liés à l'Océane d'un montant de 3,1 Millions d'€ ont fait l'objet d'un étalement sur la durée de l'emprunt.

Les charges d'exploitation, déduction faite de ces frais, s'élèvent à 14,6 Millions d'€ contre 15,3 Millions d'€ en 2002.

Le résultat d'exploitation dégage un profit de 10,6 Millions d'€ contre 12 Millions d'€ en 2002.

Le résultat financier s'établit à 17,2 Millions d'€ contre 1,1 Million d'€ en 2002. Il se décompose comme suit :

	2003	2002
Dividendes	14,8	9,2
Produits financiers (net)	0,2	1,1
Abandons de créances	-	-4,0
Provisions pour dépréciation (net)	+ 2,2	- 5,2

Le résultat courant fait ressortir en final un bénéfice de 27,8 Millions d'€, contre 13,1 Millions d'€.

Le résultat exceptionnel fait apparaître une perte nette de 25,9 Millions d'€. L'opération d'échange des titres de la société Marcom avec la filiale TGI réalisée dans le cadre de la réorganisation du réseau américain a conduit à constater une moins-value de 27,7 Millions d'€. L'impôt sur les sociétés représente une charge nette de 4 Millions d'€, identique à 2002.

En définitive, le résultat net fait ressortir une perte de 2,1 Millions d'€ contre un profit de 15,5 Millions d'€ en 2002.

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

AUTRES INFORMATIONS

PRÉPARATION AU PASSAGE AUX NORMES IFRS

Conformément au règlement européen n°1606 / 2002 du 19 juillet 2002, le Groupe présentera ses comptes consolidés en utilisant le référentiel de normes comptables internationales (normes IFRS) à compter du 1er janvier 2005.

Pour préparer cette échéance, le Groupe a engagé un projet visant à préparer la mise en place de ces normes, et à faire évoluer ses systèmes d'information et de consolidation.

A cet effet, un calendrier d'actions a été établi et une équipe de travail a été constituée. Ses travaux s'articulent autour de trois axes :

- Inventaire des divergences entre les normes actuelles du Groupe et les normes IFRS ;
- Adaptation des procédures, des systèmes informatiques et de reporting ;
- Adoption des normes et du nouveau système d'information après validation.

L'avancement des travaux fait l'objet d'une communication régulière au comité d'audit, en liaison avec les commissaires aux comptes.

Le groupe a effectué un pré-diagnostic qui identifie un certain nombre de divergences entre les méthodes d'évaluation et de présentation définies par les normes internationales et les principes et méthodes appliqués par le groupe et décrits dans l'annexe aux comptes consolidés. Ce pré-diagnostic ne reflète à ce jour qu'une information partielle de l'ensemble des divergences entre les normes internationales et les normes appliquées par le groupe, compte tenu notamment de la version provisoire de certaines normes qui ne sont pas à ce jour définitives. Les divergences de présentation des états financiers et de niveaux d'information ne peuvent donc être quantifiées à ce stade par le groupe.

Les informations suivantes ne sont que des indications de l'état actuel des travaux dans le cadre du projet :

- La mise en œuvre de la norme IAS 1 relative à la présentation des états financiers aura des incidences pour le Groupe.

La présentation du bilan suivra ainsi une présentation basée sur la distinction entre les éléments courants et les éléments non courants et le compte de résultat sera présenté par fonction et non plus par nature.

- L'amortissement des écarts d'acquisition ne se fera plus. A la place, la norme IAS 22 impose la réalisation d'un test de dépréciation s'il apparaît un indice prouvant qu'un actif a perdu de la valeur.
- La norme IAS 19 impose un mode de chiffrage pour les engagements de retraite, que le Groupe devra examiner au regard de l'application de la norme de première adoption mentionnée ci-dessous.
- Selon le projet IFRS sur le paiement en actions, les stocks options octroyés aux salariés devraient être comptabilisés en charges sur la période d'acquisition des droits par les salariés concernés.
- La norme IFRS 1 pour la première adoption des normes IFRS prévoit certaines exceptions facultatives, comme la comptabilisation immédiate ou l'étalement des écarts actuariels relatifs aux retraites. De même, cette norme propose trois solutions concernant le retraitement rétrospectif des regroupements d'entreprises antérieurs au 1er janvier 2004.

Les choix du Groupe liés à ces exceptions ne sont pas arrêtés définitivement au 31 décembre 2003.

DÉTENTION DU CAPITAL

Conformément à l'article L 233-13 du Code de Commerce, et compte tenu des informations reçues en application des articles L233-7 et L233-12 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 :

En capital

Seuil de 5 %

Le Groupe BNP PARIBAS
Monsieur Jacques BERREBI
La société GIM DASSAULT
Monsieur Olivier DOUCE

En droit de vote

Seuil de 10 %

Le Groupe BNP PARIBAS
La société GIM DASSAULT (de 5% à 10%)
Monsieur Olivier DOUCE (de 5% à 10%)

Seuil de 5 %

Monsieur Jacques BERREBI
Monsieur Daniel JULIEN

Enfin, nous vous informons que, suite à la réalisation du partage, la succession Françoise Douce est passée de 5% en capital et de 10% en droit de vote à zéro.

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 SR.Teleperformance, possèdent à la date du présent rapport 121 276 actions nominatives de la Société, correspondant notamment aux levées d'option exercées au titre de nos plans d'option 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 2003 :

<i>Perte de l'exercice</i>	-2 106 432,01 €
<i>Total avant affectation</i>	-2 106 432,01 €
<i>Report à nouveau antérieur</i>	+9 620 019,66 €
<i>Total à affecter</i>	7 513 587,65 €
<i>Bénéfice distribuable</i>	7 513 587,65 €
<i>Dividende global</i>	- 7 062 483,20 €
<i>Solde au compte de report à nouveau</i>	451 104,45 €

Le dividende de 0,20 €, sera assorti d'un avoir fiscal de 50% uniquement pour les personnes physiques représentant pour ces dernières un dividende brut de 0,30 € par action.

D'autre part, nous vous rappelons que le revenu global assuré à chaque action au titre des trois derniers exercices a été le suivant :

EXERCICE	DIVIDENDE	50 %		AUTRES AVOIRS FISCAUX		
		AVOIR FISCAL	REVENU GLOBAL	AVOIR FISCAL	%	REVENU GLOBAL
2000	0,15 €	0,075 €	0,225 €	0,0375 €	25%	0,1875 €
2001	0,18 €	0,09 €	0,27 €	0,027 €	15%	0,207 €
2002	0,18 €	0,09 €	0,27 €	0,018 €	10%	0,198 €

ACHAT PAR LA SOCIÉTÉ DE SES ACTIONS EN VUE DE LA RÉGULATION DES COURS :

Pour satisfaire aux obligations de l'article L225-211 du Code de Commerce, nous vous précisons que la Société ne détient aucune action sur elle-même au 31 décembre 2003.

La Société n'est pas intervenue sur le marché au cours de l'exercice 2003.

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 "A" d' options de souscription d' actions de SR. TELEPERFORMANCE 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 € nominal au prix unitaire de 29,37 €, attribuées aux 435 managers et collaborateurs du Groupe ayant renoncé à leurs options accordées le 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' options de souscription d' actions de SR. TELEPERFORMANCE 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 € 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.

Nous présentons dans un rapport spécial les levées d' options qui ont été réalisées en 2003 au titre des plans des 21 juillet et 20 août 1997 arrivées à échéance en août 2003.

OPTIONS DE SOUSCRIPTION D' ACTIONS CONSENTIES PAR DES SOCIÉTÉS CONTRÔLÉES MAJORITAIREMENT PAR NOTRE SOCIÉTÉ

Conformément aux dispositions du dernier alinéa de l' article L225-180 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 € nominal, au prix unitaire de 29,30 €. Ces options ne pourront être levées qu' à compter du 30 juin 2004.

La Société ROCHEFORTAISE SANTE (SR. SANTE), 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 € nominal, au prix unitaire de 26 €. Ces options ne pouvaient être levées qu' à compter du 26 juillet 2004.

Nous vous signalons, dans le cadre de la cession de l' ensemble des filiales « Santé », que les trois managers bénéficiaires du plan SR. SANTE sus visé du 25 juillet 2000, ont renoncé aux options qui leur avaient été consenties. Ce plan est donc devenu sans effet.

PRISES DE PARTICIPATIONS SIGNIFICATIVES ET PRISES DE CONTRÔLE :

En application de l' article L 233-7 du Code de Commerce, nous vous communiquons les prises de participations significatives et prises de contrôle directes ou indirectes, intervenues au cours de l' exercice 2003 dans des sociétés ayant leur siège social en France.

Franchissement de seuils : SR.BV de + 50 % à + des 2/3

Prise de contrôle de + de 50 % : Cash Performance

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 2003 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 Christophe ALLARD, Président du Directoire :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : 1 272 982 € bruts dont 44 187 € d' avantages en nature soit 1 181 286 € nets.
- **Monsieur Daniel JULIEN, Président du Directoire :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : 535 788 € bruts dont 5 796 € d' avantages en nature soit 484 940 € nets
- **Président du Conseil de Surveillance :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : 60 000 € bruts soit 50 883 € nets
Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR. TELEPERFORMANCE : T.G.I (USA) : 1 140 000 USD bruts, 1 118 080 USD nets
Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR. TELEPERFORMANCE : PROMOPLAN (Italie) : Administrateur : 4 200 € - CATITURAMA (Italie) : Administrateur : 4 200 €.
- **Monsieur Olivier DOUCE, Membre du Directoire :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : 85 981 € bruts soit 70 934 € nets.
- **Monsieur Michel PESCHARD, Membre du Directoire :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : 168 328 € bruts dont 5 328 € d' avantages en nature soit 140 583 € nets.
- **Monsieur Jacques BERREBI, Président du Conseil de Surveillance :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : émoluments Présidence du Conseil : 60 000 € bruts, soit 45 000 € nets
- **Vice-Président du Conseil de Surveillance :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : émoluments Vice-Présidence du Conseil : 45 000 € bruts, soit 33 750 € nets
Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR. TELEPERFORMANCE : TGI (USA) : Chairman : 480 000 USD bruts, 467 646 USD nets - PROMOPLAN (Italie) : Administrateur : 42 000 € - CATITURAMA (Italie) : Administrateur : 28 000 €.
- **Monsieur Philippe DOMINATI, Vice-Président du Conseil de Surveillance :**
Rémunérations perçues de SR. TELEPERFORMANCE : émoluments Vice-Présidence du Conseil : 15 000 €
Jetons de présence : 5 500 €.
- **Monsieur Jacques ABERGEL**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 1 500 €.
- **Madame M. DASSAULT**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 2 500 €.
- **Monsieur L. DASSAULT**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 500 €.
- **Succession Madame Françoise DOUCE**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 500 €.
- **Monsieur D. BERGSTEIN**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 1 500 €.
- **Monsieur P. SANTINI**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 2 500 €.
- **Monsieur Eric DELORME**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 5 500 €.
- **Monsieur Philippe GINESTIE**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 4 500 €.
- **Monsieur Alain LAGUILLAUMIE**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 3 500 €.
- **Monsieur Michel RENARD**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 4 500 €.
- **Monsieur Jean-Claude SAULI**
Jetons de présence de SR. TELEPERFORMANCE : 1 500 €.

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.

Christophe ALLARD : Président du Directoire**Mandats exercés au sein des sociétés françaises contrôlées par SR.Teleperformance :**

- Président Directeur Général de SR.BV et Administrateur de sa filiale TECHCITY SOLUTIONS,
- Administrateur de SR.MS, PEDAGOGIE DU MANAGEMENT, GROUPE PRESENCE PLUS, W.S.A., I.P.S., AKOA, OPTIMISE, DB FRANCE, L'INSTITUT DU CALL CENTER, TELEPERFORMANCE France, SYNERFIL, BUSINESS FIL, MULTILIGNES CONSEIL, ROCHEFORTAISE SANTE.

Mandats exercés au sein des sociétés étrangères contrôlées par SR.Teleperformance :

- Administrateur de TECHCITY SOLUTIONS BENELUX, TELEPERFORMANCE GERMANY, AMERICALL Group INC, B.I.T.E. GÖTEBORG, IMC MARKETING INC, INVERPANAMERICA, MMCC SOLUTIONS INC, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MERKAFON USA, PLURIMARKETING, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPERFORMANCE CANADA, STT, TELEPERFORMANCE DENMARK, TELEPERFORMANCE FINLAND, TELEPERFORMANCE GROUPE INC, TELEPERFORMANCE NORWAY, TELMKT TELEMARKE, TELEPHILIPPINES INC, TELETEAM MARKETING, TELEPERFORMANCE USA, GRANDI NUMERI, IBERPHONE, PERFECTCALL, SERVICE 800, SOCIETE EUROPEENNE DE TELEMARKE, IN & OUT Spa, CUSTOMER VALUE MARKETING LTD, TECHCITY SOLUTION NORDIC.

Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :

Président de la SAS BOOMERANG.

Olivier DOUCE : Membre du Directoire**Mandats exercés au sein de sociétés contrôlées par SR.Teleperformance :**

- Président Directeur Général de NEW WAY
- Administrateur de ROCHEFORTAISE SANTE, J.R.T. PARTICIPATIONS, F.C.S., SR. MS, TELEPERFORMANCE NORD, TELEPERFORMANCE EST, TELEPERFORMANCE France.

Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :

- Administrateur de B.C.D. et Associés,
- Gérant de ALWAYS (EURL), ANGYAL, DAVIC MUSIC, EDITIONS "COUPS DE SOLEIL" (SARL).

Michel PESCHARD : Membre du Directoire et Secrétaire Général**Mandats exercés au sein des sociétés contrôlées par SR.Teleperformance :**

- Président Directeur Général de ROCHEFORTAISE SANTE,
- Administrateur de J.R.T. PARTICIPATIONS, F.C.S., SR.BV et sa filiale TECHCITY SOLUTIONS, OPTIMISE, GROUPE PRESENCE PLUS, DESIGN BOARD, I.P.S. et DB France.

Daniel JULIEN: Président du Conseil de Surveillance**Mandats exercés au sein des sociétés françaises contrôlées par SR.Teleperformance :**

- Administrateur de TELEPERFORMANCE France et ses filiales BUSINESS FIL, SYNERFIL, MULTILIGNES CONSEIL - NEW WAY, ROCHEFORTAISE MARKETING SERVICES (SR.MS) SR.BV et sa filiale TECHCITY SOLUTIONS FRANCE.

Mandats exercés au sein des sociétés étrangères contrôlées par SR.Teleperformance :

- Président de B.I.T.E., FST, TELEPERFORMANCE USA, MMCC SOLUTIONS INC,
- Administrateur de : AMERICALL GROUP INC., AMERICALL DE MEXICO, B.I.T.E. GÖTEBORG, CRM SERVICES INDIA PRIVATE, IMC MARKETING INC., INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON INTERNATIONAL, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MMCC SOLUTIONS PHILIPPINES, NOBLE SYSTEMS, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPERFORMANCE DENMARK, TELEPERFORMANCE FINLAND, TELEPERFORMANCE GROUPE INC., TELEPERFORMANCE LEBANON, TELEPERFORMANCE NORWAY, TELEPHILIPPINES INC., TIMES TELEPERFORMANCE SINGAPORE, IBERPHONE, SERVICE 800, SOCIETE EUROPEENNE DE TELEMARKE, PROMOPLAN SPA, CATITURAMA.

Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :

- Administrateur de : CREDIT DU NORD.

Jacques BERREBI : Vice-Président titulaire du Conseil de Surveillance**Mandats exercés au sein des sociétés étrangères contrôlées par SR.Teleperformance :**

- Président de STT, IBERPHONE, TELEPERFORMANCE GROUPE INC, MERKAFON USA,
- Administrateur de AMERICALL, B.I.T.E., FST, GRANDI NUMERI IMC MARKETING INC., INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON INTERNATIONAL, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MERKAFON USA, MMCC SOLUTIONS INC, NOBLE SYSTEMS, PLURIMARKETING, SERVICE 800, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPHILIPPINES INC., TIMES TELEPERFORMANCE SINGAPORE, TELEPERFORMANCE USA, PROMOPLAN SPA, CATITURAMA.

Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :

- Administrateur Délégué de BER.COM INTERNATIONAL,
- Gérant de JACDOM INTERNATIONAL CONSULTING.

Philippe DOMINATI : Vice-Président suppléant du Conseil de Surveillance**Mandats exercés au sein de sociétés contrôlées par SR.Teleperformance :**

- Président de ROCHEFORTAISE MARKETING SERVICES et DB France,
- Administrateur de L'INSTITUT DU CALL CENTER, GROUPE PRESENCE PLUS, AKOA, W.S.A., OPTIMISE, PEDAGOGIE DU MANAGEMENT.

Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :

- Gérant de ISADO (SARL) et TROCADERO (SCP).

Martine DASSAULT: Membre du Conseil de Surveillance**Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :**

NÉANT

Philippe SANTINI: Membre du Conseil de Surveillance**Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :**

- Président des SAS : APROVIA GUN, APROVIA GM, APROVIA GT, APROVIA GE, APROVIA GFA,
- Président du Conseil d'Administration de APROVIA et de GROUPE France AGRICOLE,
- Vice-Président du Conseil d'Administration de DYNACTION et du Conseil de Surveillance de SIAL,
- Administrateur de GROUPE MONITEUR, GROUPE TESTS, SA EXPOSITION, SA GISI, PCAS.

Philippe GINESTIE : Membre du Conseil de Surveillance**Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :**

- Administrateur de DYNACTION, HR OBLIG et ANBLAN,
- Membre du Conseil de Surveillance de SPORT ET NATURE INTERNATIONAL et AUREL LEVEN NEXSTAGE PRIVATE EQUITY.

Alain LAGUILLAUMIE : Membre du Conseil de Surveillance**Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :**

- Président du Conseil d'Administration de B.J.L.,
- Président de la SAS CAP 33,
- Administrateur de la SA HEBRAND,
- Gérant de AUGUSTE CESTAS (SCI), BELLEFONT-BELCIER (SCI).

Michel RENARD : Membre du Conseil de Surveillance**Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :**

NÉANT

Daniel BERGSTEIN : Membre du Conseil de Surveillance**Mandats exercés hors Groupe SR.Teleperformance :**

- Avocat Associé de Paul HASTING, Cabinet d'avocats international, résident à NEW YORK,
- Administrateur de Fairpoint Communications, Inc,
- Président de MxEnergy, Inc,
- Administrateur de Cequel III LLC,
- Administrateur de Cebridge Connections, Inc.

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

RAPPORT SPÉCIAL DU DIRECTOIRE SUR LES OPÉRATIONS RÉALISÉES EN VERTU DES DISPOSITIONS DES ARTICLES L.225-177 À L.225-186 DU CODE DE COMMERCE

(options de souscription d'actions)

Mesdames, Messieurs,

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

Aucun plan n'a été décidé ni aucune option consentie en 2003 sur les actions de SR.Teleperformance.

Nous vous informons du nombre et du prix des actions SR.Teleperformance souscrites en 2003 par les mandataires et/ou salariés de la Société :

Au titre du plan d'options de souscription du 21 juillet 1997 arrivé à échéance le 21 juillet 2003 :

- Aucun mandataire social ni salarié de la Société n'a souscrit d'actions, les levées d'options reçues en 2003 émanant toutes de salariés ou dirigeants de filiales du Groupe.

Au titre du plan d'options de souscription du 20 août 1997 arrivé à échéance le 20 août 2003 :

- Par Monsieur Michel PESCHARD, Membre du Directoire, 8 000 actions au prix unitaire de 7,05 €,

- Par 3 salariés de la Société, un total de 7 200 actions au prix unitaire de 7,05 €

Aucune levée d'option n'a été exercée au cours de 2003 au titre des deux plans d'options de souscription d'actions attribués en 2001 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 2004

Mesdames, Messieurs,

Vous venez d'entendre la lecture du Rapport du Directoire sur l'activité et les comptes sociaux et consolidés du dernier exercice clos le 31 décembre 2003 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 94 000€ à titre de jetons de présence pour l'exercice 2003.

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.

En application des dispositions de l'article L. 225-37, alinéa 6 du Code de Commerce, il sera annexé au rapport de gestion du Directoire le rapport du Président du Conseil de Surveillance sur :

- les conditions de préparation et d'organisation des travaux de votre Conseil de Surveillance au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2003,
- les procédures de contrôle interne mises en place par la société.

Le Conseil de Surveillance

RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE SUR LE FONCTIONNEMENT DU CONSEIL ET LE CONTRÔLE INTERNE

Mesdames, Messieurs les actionnaires,

En application des dispositions de l'article L. 225-68, alinéa 7 du Code de Commerce, je vous rends compte aux termes du présent rapport :

- des conditions de préparation et d'organisation des travaux de votre Conseil de Surveillance au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2003 ;
- des procédures de contrôle interne mises en place par la société.

1 - CONDITIONS DE PRÉPARATION ET D'ORGANISATION DES TRAVAUX DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

1.1 - Composition et réunions du Conseil

1.1.1 - Composition du Conseil

Votre Conseil de Surveillance est composé des neuf membres ci-après, étant précisé que les autres fonctions qu'ils exercent dans d'autres sociétés sont mentionnées dans le rapport de gestion du Directoire :

- Daniel JULIEN	Président du Conseil de Surveillance
- Jacques BERREBI	Vice-Président titulaire du Conseil de Surveillance
- Philippe DOMINATI	Vice-Président suppléant du Conseil de Surveillance
- Martine DASSAULT	Membre indépendant du Conseil de Surveillance
- Michel RENARD	Membre indépendant du Conseil de Surveillance
- Alain LAGUILLAUMIE	Membre du Conseil de Surveillance
- Daniel BERGSTEIN	Membre indépendant du Conseil de Surveillance
- Philippe SANTINI	Membre indépendant du Conseil de Surveillance
- Philippe GINESTIE	Membre du Conseil de Surveillance

Les règles de fonctionnement du Conseil de Surveillance sont fixées par un règlement intérieur en date du 26 juin 2003. Elles sont développées dans la seconde partie du rapport. Il est précisé que ces règles sont en cours de modifications afin de tenir compte des dispositions de la Loi de Sécurité Financière du 1er août 2003.

1.1.2 - Réunions du Conseil

Au cours de l'exercice écoulé, votre Conseil de Surveillance s'est réuni six fois. L'article 27 des statuts prévoit que le Conseil doit se réunir aussi souvent que l'intérêt de la société l'exige. En pratique, il se réunit au moins quatre fois par an. A chacune de ces réunions, le Directoire présente aux membres du Conseil les opérations réalisées et celles en cours ou en projet, en France et à l'international, dans le cadre du développement du Groupe.

L'agenda des réunions du Conseil a été le suivant en 2003 :

Le Conseil du 24 mars 2003 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- L'examen des comptes sociaux et consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2003 et des documents présentés par le Directoire et/ou le Conseil de Surveillance aux assemblées générales ordinaire et extraordinaire du 26 juin 2003,
- L'examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du dernier trimestre, des documents de gestion prévisionnelle et du rapport explicatif du Directoire ainsi que des cautions, avals et garanties,

- La création des comités d'études, et autorisations diverses données notamment dans le cadre des conventions réglementées par l'article L 225-86.

Le Conseil du 26 Juin 2003 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- La recomposition du Directoire et les changements de Présidence et de Vice-Présidence du Conseil de Surveillance, conformément aux décisions ci-après visées au 1.2.3,
- L'examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du dernier trimestre,
- L'approbation des règlements intérieurs du Conseil de Surveillance, du Comité des Rémunérations et des nominations et du Comité d'Audit.

Le Conseil du 29 septembre 2003 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- L'examen des comptes sociaux et consolidés au 30 juin 2003 et prévisions actualisées de l'exercice 2003,
- L'examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du dernier trimestre, des documents de gestion prévisionnelle et du rapport explicatif du Directoire, et des travaux du Comité d'Audit,
- La constatation de la démission de Monsieur Eric Delorme, membre du Conseil.

Le Conseil du 18 novembre 2003 a été réuni sur un projet d'emprunt obligataire présenté par le Directoire sur délégation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 26 juin 2003.

Ce Conseil a donné un avis favorable au projet présenté par le Directoire.

Le Conseil du 2 décembre 2003 a été réuni sur un nouveau projet d'emprunt obligataire présenté par le Directoire, en remplacement du précédent, sur délégation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 26 juin 2003.

Ce Conseil a donné un nouvel avis favorable au Directoire conformément aux décisions ci-après visées au 1.2.3.

Le Conseil du 15 décembre 2003 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- L'examen des résultats sociaux et consolidés au 30 septembre 2003 et actualisation des prévisions 2003 ; présentation des prévisions 2004,
- L'examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du dernier trimestre,
- Diverses autorisations à conférer, notamment dans le cadre des conventions réglementées, et point présenté par le Directoire sur l'émission des OCEANES.

Le Conseil du 14 janvier 2004 a délibéré sur les points principaux ci-après : autorisations à conférer au Directoire concernant notamment Teleperformance USA / Merkafon, Teleperformance Brésil et Teleperformance Argentine.

1.1.3 - Tenue des réunions

Les réunions du Conseil de Surveillance se déroulent au siège social. Dans le cadre des dispositions de l'article L. 225-37 du Code de Commerce et du règlement intérieur, les décisions du Conseil du 2 décembre 2003, ont fait l'objet d'une visioconférence.

Les procès-verbaux des réunions du Conseil de Surveillance sont établis à l'issue de chaque réunion et communiqués à tous les membres.

1.2 - Convocations, information des administrateurs et décisions adoptées

1.2.1 - Convocations des administrateurs

Les membres du Conseil de Surveillance ont été convoqués par lettre simple.

Conformément à l'article L. 225-238 du Code de Commerce, les commissaires aux comptes ont été convoqués, par lettre recommandée AR, aux réunions du Conseil de Surveillance qui ont examiné et arrêté les comptes intermédiaires ainsi que les comptes annuels.

En dehors de la réunion du 2 décembre 2003 convoquée en urgence, le taux de présence des membres du Conseil de Surveillance s'est élevé à 85% pour l'année 2003 et les commissaires aux comptes ont assisté à toutes les réunions.

1.2.2 - Information des administrateurs

Tous les documents, dossiers techniques et informations nécessaires à la mission des membres du Conseil de Surveillance ont été communiqués avant la réunion.

1.2.3 - Décisions adoptées

Au cours de l'exercice écoulé, le Conseil de Surveillance a approuvé et/ou adopté l'ensemble des documents et projets présentés par le Directoire.

Les principales décisions adoptées par le Conseil en 2003 sont les suivantes :

Conseil du 26 juin 2003 :

- Recomposition du Directoire par la nomination de Monsieur Christophe Allard en qualité de Président du Directoire en remplacement de Monsieur Daniel Julien, démissionnaire, et la nomination de Monsieur Michel Peschard en qualité de membre du Directoire, et

- Changements de Présidence et de Vice Présidence du Conseil de Surveillance, par la nomination de Monsieur Daniel Julien en qualité de Président du Conseil en remplacement de Monsieur Jacques Berrebi, démissionnaire, lequel a été nommé en qualité de Vice Président titulaire. Monsieur Philippe Dominati, a été nommé en qualité de Vice Président suppléant.

Conseil du 2 décembre 2003 :

Avis favorable donné au Directoire afin :

- d'émettre des obligations à option de conversion et/ou d'échange en actions nouvelles ou existantes de la Société (OCEANES) avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, sans délai de priorité, à hauteur d'un montant global maximal de 120 000 000 €, ce montant pouvant faire l'objet – dans le cadre d'une faculté d'extension et de la clause habituelle d'option de sur-allocation d'une ou de deux majorations de 15% au maximum chacune, l'assiette de ces 15% étant 120 000 000 € pour la première et 138 000 000 € pour la seconde, étant précisé que la prime d'émission devait être égale ou supérieure à 15% sur le cours de référence à la date du placement, et que les OCEANES ne pourraient par porter intérêt à un taux supérieur à 3,75%.
- et, en conséquence, d'émettre des actions nouvelles par augmentation de capital consécutivement, notamment, à la conversion des obligations, et de déléguer à son président tous pouvoirs afin d'en décider la réalisation et d'en fixer les modalités.

Conseil du 14 janvier 2004 :

Le Conseil a autorisé les actes et opérations suivantes :

- Garantie apportée par la Société dans l'exécution par Teleperformance USA, des termes d'un important contrat de prestations de Call Center sur 5 ans, aux USA, Canada, Mexique, Philippines, Argentine...
- Garantie apportée par la Société sur le remboursement d'un emprunt bancaire consenti à Teleperformance Brésil pour le financement de ses premiers investissements liés à la signature d'un important contrat client.
- Souscription par la Société, à hauteur de 750 000 €, à l'augmentation de capital de 1 million d'€ à réaliser au sein de Teleperformance Argentine, aux fins de financer l'acquisition d'une société locale spécialisée dans l'assistance technique.

1.3 - Comités spécialisés

Deux comités spécialisés du Conseil ont été mis en place. Le rôle, le fonctionnement et les avis donnés par ces comités figurent dans la seconde partie de ce rapport.

1.3.1 - Comité des Rémunérations et des Nominations

Jacques BERREBI	Président
Philippe DOMINATI	Membre
Martine DASSAULT	Membre

1.3.2 - Comité d'Audit

Philippe SANTINI	Président
Philippe DOMINATI	Vice-Président
Jacques BERREBI	Membre

2 - LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE MISES EN PLACE PAR LA SOCIÉTÉ

Les principaux objectifs du contrôle interne de SR. Teleperformance sont :

- la maîtrise des risques
- le respect des politiques de gestion
- la sauvegarde des actifs
- la prévention et la détection des fraudes et des erreurs
- l'exactitude et l'exhaustivité des enregistrements comptables
- l'établissement en temps voulu d'informations comptables et financières fiables.

2.1 - Risques liés à l'activité et à l'environnement de la société

2.1.1 - Identification des risques

Le management de la Société a identifié les principaux risques liés à l'activité et à l'environnement du Groupe. Pour chacun de ces risques, il a déterminé une probabilité d'occurrence et l'impact financier éventuel (réalisation d'une cartographie).

La majorité des risques identifiés sont couverts par des procédures existantes ou des contrôles du management. Deux principaux risques liés à l'activité et à l'environnement de la Société subsistent. Il s'agit des risques liés à la réglementation et à la concurrence.

2.1.2 - Risques liés à la réglementation

SR. Teleperformance et ses filiales sont soumises dans chacun des pays où elles opèrent aux réglementations applicables localement au titre de leurs activités. Elles doivent donc se conformer aux normes locales et respecter les réglementations requises dans chaque pays.

Au cours de l'année 2003, des modifications de la réglementation du télémarketing ont été mises en place aux Etats Unis. Les plans d'action mis en place par le Groupe ont permis de limiter l'impact de ces nouvelles réglementations sur l'activité aux Etats-Unis en repositionnant les filiales américaines sur les activités de réception d'appels qui ne sont pas impactées par ces réglementations.

D'autres réglementations permettant aux particuliers qui le souhaitent de ne plus être sollicités dans le cadre d'opérations de télémarketing pourraient être adoptées dans d'autres pays du monde. Le Groupe suit avec beaucoup d'attention tous les projets d'évolution de la réglementation et développe ses activités de réception d'appels.

2.1.3 - Risques liés à la concurrence

Face à la forte concurrence et à la pression des prix qui en résulte, le Groupe poursuit sa politique de création de centres d'appels délocalisés pour ses trois principales langues d'activité, l'anglais, l'espagnol et le français, ainsi que la mise en place de solutions automatisées.

2.2 - Organisation générale des procédures de contrôle interne

Au cours de l'exercice 2003, la Société a mis en œuvre un diagnostic de son organisation générale sur les axes suivants :

- environnement de contrôle
- évaluation du risque
- activité de contrôle
- information et communication
- pilotage

Cette analyse a permis de conclure à la fiabilité globale de l'organisation du Groupe et a débouché sur la mise en place de plans d'actions, notamment en matière d'audit interne.

2.2.1 - Les différents acteurs exerçant des activités de contrôle

2.2.1.1 - Le Directoire et le Conseil de Surveillance

Un système dualiste

SR. Teleperformance est une société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance. Ce système dualiste favorise une séparation claire des tâches entre 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.

Ces deux organes suivent régulièrement et attentivement la performance du Groupe et considèrent l'ensemble des types de risques afférents à notre activité qu'ils soient commerciaux, opérationnels, juridiques ou sociaux.

Les règles de fonctionnement

Les règles de fonctionnement du Conseil de Surveillance et du Directoire, ainsi que les droits et les devoirs de leurs membres, figurent dans les statuts. L'Assemblée Générale Extraordinaire du 26 juin 2003 a modifié l'article 3 des statuts afin de donner expressément au Conseil de Surveillance la faculté de révoquer, sur ses seules décisions, les membres du Directoire.

Un règlement intérieur relatif au Conseil de Surveillance complète les règles figurant dans les statuts.

Dans la détermination du statut des membres indépendants du Conseil de Surveillance, les règlements intérieurs précisent qu'en cas de relation économique entre un membre du Conseil de Surveillance et le Groupe, son caractère significatif est apprécié par le Conseil de Surveillance après avis du Comité des Rémunérations et des Nominations.

Dans le cadre de son contrôle permanent de la gestion et conformément à son règlement intérieur, le Conseil de Surveillance :

- émet un avis, lorsqu'il le juge souhaitable, sur l'opportunité des choix stratégiques qui lui sont soumis (options stratégiques, budget annuel et toute opération significative envisagée par le Directoire non prévue au budget ou s'inscrivant en dehors de la stratégie annoncée) ;
- émet un avis a posteriori sur l'opportunité des décisions de gestion dont il a connaissance en particulier grâce au rapport trimestriel que lui remet le Directoire ;
- contrôle le respect de l'égalité entre actionnaires ;
- et présente ses observations à l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle des actionnaires sur le rapport du Directoire et les comptes.

2.2.1.2 - Le comité d'Audit et le comité des Rémunérations et des Nominations

Deux comités spécialisés

Pour l'accomplissement de sa mission, le Conseil de Surveillance se fait assister de deux comités spécialisés permanents qui lui sont rattachés : le Comité d'Audit et le Comité des Rémunérations et des Nominations.

Les règles de fonctionnement de ces comités, précisés dans leurs règlements intérieurs respectifs adoptés par le Conseil de Surveillance dans sa séance du 26 juin 2003, sont conformes aux recommandations du « rapport Bouton » à l'exception de la disposition suivante : le Conseil de Surveillance a considéré qu'il était préférable que le Comité d'Audit bénéficie de l'expérience et de la connaissance du Groupe de Monsieur Jacques Berrebi, Vice-Président du Conseil de Surveillance.

Il est précisé que les règles de fonctionnement du Comité d'Audit sont en cours de modifications afin de tenir compte des dispositions de la Loi de Sécurité Financière du 1er août 2003.

Les rôles des comités

Le comité d'Audit a pour mission de préparer et de faciliter le travail de contrôle du Conseil de Surveillance. A ce titre, il émet entre autres un avis sur les procédures internes permettant l'établissement des comptes et sur les systèmes de remontée de l'information vers les dirigeants sociaux.

Il examine aussi la nature des moyens mis en œuvre pour arrêter et contrôler les comptes sociaux et les comptes consolidés en liaison avec les Commissaires aux Comptes.

Le Comité des Rémunérations et des Nominations émet notamment un avis sur la détermination de la part variable de la rémunération et des avantages en nature perçus par les dirigeants du Groupe.

Il émet également un avis sur les candidats aux postes de membres du Directoire et du Conseil de Surveillance.

2.2.1.3 - Le comité exécutif du Groupe

Une nouvelle structure de management

A compter du 1er juillet 2003, un comité exécutif est en charge de deux zones géographiques : l'Europe et les Amériques incluant le reste du monde.

Sur le plan européen, quatre directions régionales ont été définies :

- l'Europe du Nord,
- la France,
- l'Europe centrale,
- et l'Europe du sud.

Pour la zone Amériques et le reste du monde, une société de management (TGI) a été créée à Miami, ayant en charge :

- la zone NAFTA,
- l'Amérique du Sud,
- et l'Asie.

Un contrôle plus développé

Cette réorganisation permet à SR.Teleperformance, dans la continuité et la pérennité de son management, de renforcer son efficacité opérationnelle et d'assurer dans le même temps un contrôle interne plus développé à l'intérieur de chaque zone.

2.2.2 - Le contrôle des procédures financières

2.2.2.1 - Le contrôle externe

Contrôle préalable

Dans le cadre de leur mission, les commissaires aux comptes établissent des lettres de recommandation sur les procédures et les comptes. Celles-ci font l'objet d'un suivi lors des conseils d'administration des filiales, où sont présents des membres de la Direction générale du Groupe et sont également communiquées à la Direction financière du Groupe et au Comité d'Audit.

Comptes intermédiaires

Les comptes intermédiaires au 30 juin font l'objet d'un examen limité par les commissaires aux comptes. Le Groupe comporte des filiales dont l'activité et la contribution au résultat restent modestes par rapport au Groupe : à titre préventif, les comptes intermédiaires de toutes les filiales du Groupe font l'objet d'un examen limité par leur commissaire aux comptes.

Arrêté des comptes

Les principales options et estimations comptables sont évoquées en amont de l'arrêté des comptes avec les commissaires aux comptes et le Comité d'Audit.

2.2.2.2 - La structure interne de contrôle

Comité d'Audit

Opérationnel depuis mai 2003, le Comité d'Audit vérifie le contrôle interne et de gestion du Groupe, aussi bien que l'identification et la gestion appropriée des risques. Ces points ont fait l'objet d'une revue avec les commissaires aux comptes lors de la réunion du 25 juin 2003.

Par ailleurs, au cours de cette réunion, il a été aussi décidé de développer l'audit interne de la Société.

Développement de l'audit interne

Le développement actuel de l'audit interne se fait autour de deux axes.

Le premier conduit à mettre en place deux structures d'audit interne basées respectivement à Paris, en charge de la zone Europe et à Miami, en charge de la zone Amériques.

Le second axe conduit à recruter un auditeur interne pour Miami, ainsi que des auditeurs internes au sein même des principales filiales en Amérique du nord/sud.

2.2.2.3 - Les nouvelles normes comptables internationales

Réorganisation de la structure

Dans le cadre des nouvelles normes comptables internationales (IFRS), qui seront obligatoires à compter du 1er janvier 2005, notre Société a développé son département Finances en créant un département Consolidation / Reporting pour la centralisation et le traitement de l'information.

Un nouveau système d'information

Ce département s'appuie sur un nouveau logiciel de consolidation et de remontée d'information des filiales qui gèrera progressivement à compter de 2004 de façon intégrée les reporting mensuels, la consolidation et les budgets.

2.2.3 - Les normes de management et de métier

2.2.3.1 - Des normes au cœur du contrôle interne

Une meilleure maîtrise de l'activité

Qu'elles soient applicables plus précisément au management, comme les normes ISO 9001 ou au métier du télémarketing, comme la norme COPC (Customer Operations Performance Centers), ces normes internationales reconnues permettent une meilleure maîtrise de l'activité et font à ce titre partie intégrante du contrôle interne.

Un facteur de cohérence

L'application de ces normes permet d'instituer une plus grande cohérence au sein du réseau mondial de notre société. Elle permet d'offrir un contrôle de qualité supérieur, propre à satisfaire nos clients, et par là même à favoriser la croissance réussie de notre Société.

2.2.3.2 - ISO 9001

Une norme de management

Les normes ISO de la série 9000 en vigueur dans 56% de nos filiales, représentant 72% du chiffre d'affaires Groupe, sont des normes de système de management, c'est-à-dire qu'elles se rapportent à ce que l'entité fait pour gérer ses processus ou activités.

Ces normes reposent sur huit principes. Parmi ceux-ci, trois sont liés directement à la notion de contrôle interne. Il s'agit des principes de « Leadership », d'« Implication du personnel » et d'« Approche Processus ».

Une amélioration du contrôle interne

Le principe de « Leadership » suppose que les dirigeants créent et maintiennent un environnement interne dans lequel les personnes peuvent pleinement s'impliquer dans la réalisation des objectifs de l'entité. De ce principe découle que des valeurs communes et des modèles de comportement fondés sur l'équité et l'éthique à tous les niveaux de l'entité sont créés et entretenus.

L'« Approche Processus » de la norme ISO suppose que des responsabilités claires pour la gestion des activités clés sont établies. De même, les risques, les conséquences et les impacts des activités sur les clients, les fournisseurs et les autres parties intéressées sont évalués.

2.2.3.3 - COPC

Notre Société a annoncé en date du 20 janvier 2004 son partenariat avec le Customer Operations Performance Center Inc. (COPC), basé à Amherst, New York, en vue d'obtenir la certification COPC-2000® dans ses centres de contacts spécialisés en réception d'appels aux Etats-Unis, au Mexique et en Argentine.

La procédure de certification COPC-2000® est déjà engagée au sein de Teleperformance Brasil et de Teleperformance USA. La norme COPC-2000® fournit à la direction des Centres de Contacts les informations nécessaires à l'amélioration du rendement opérationnel.

2.3 - Description des procédures de contrôle interne mises en place

2.3.1 - Principales procédures de contrôle interne

2.3.1.1 - Caractère des procédures

Des procédures centralisées

Les procédures de contrôle interne centralisées au niveau du siège portent sur les éléments communs à toutes les sociétés du Groupe, comme par exemple l'exposition au risque de change ou au risque de taux. Concernant le risque de change, une procédure de gestion centralisée est actuellement menée.

Pour certains points spécifiques, la direction fait aussi appel à des cabinets spécialisés. Un cabinet international de droit du travail a ainsi été retenu pour effectuer un audit social dans les filiales du Groupe en Europe. Cette mission est en cours de réalisation.

Des procédures décentralisées

Les procédures de contrôle interne locales sont décentralisées au niveau de chaque filiale, où le management est responsable de leur mise en place afin de réaliser ses résultats, de prévenir les risques et de respecter la législation locale en vigueur.

Par ailleurs, les différentes directions régionales du comité exécutif apportent leur soutien dans leurs zones respectives.

2.3.1.2 - Nature des procédures

Des procédures d'identification et de suivi

Les procédures d'identification et de suivi des principaux risques sont menées à partir de matrices d'analyse communes au Groupe pour chaque filiale. Les mesures à prendre, ainsi définies, font l'objet d'un plan d'action annuel pour chaque filiale.

Des procédures de contrôle juridique et opérationnel

Des procédures de contrôle juridique et opérationnel, notamment dans le cadre des conseils d'administration, permettent de s'assurer du correct déroulement des opérations des filiales sur leur marché, en prenant en compte la législation sociale, ainsi que les facteurs humains et sociaux.

Des plans d'actions ont ainsi été mis en place dans les filiales aux Etats-Unis suite aux modifications réglementaires du métier du télémarketing.

2.3.2 - Procédures de contrôle relatives au traitement de l'information financière

2.3.2.1 - Processus de consolidation

Procédures d'élaboration et de traitement de l'information

Les procédures d'élaboration et de traitement de l'information financière et comptable ont été renforcées par la mise en place d'un nouveau système d'information intégré. La première utilisation de ce logiciel a eu lieu pour la clôture des comptes au 31.12.03.

Ce système intègre des tests et des contrôles bloquants sur les données financières remontées. Il comporte également un exposé des principes comptables du Groupe.

Les liasses de consolidation et leur conformité aux règles comptables du Groupe font l'objet d'une revue systématique par les auditeurs locaux.

Formation et homogénéisation

Des séminaires préalables à la clôture et réunissant les responsables financiers des filiales du Groupe ont été tenus afin de garantir l'utilisation du système et d'améliorer la diffusion des règles Groupe.

Le passage aux normes IFRS permettra de renforcer encore l'homogénéisation des règles au sein du Groupe. En effet, dans le cadre de cette transition, un guide détaillé des règles comptables du Groupe est en cours d'élaboration.

2.3.2.2 - Processus de reporting

Les processus de reporting peuvent être résumés comme suit :

- établissement et approbation d'un budget détaillé annuel,
- reporting mensuel en matière de résultat, trésorerie et investissement,
- analyse détaillée des écarts au minimum tous les trois mois lors des comités de direction,
- révision budgétaire tous les six mois lors des comités de direction.

Fait à Paris, le 22 mars 2004

Le Président du Conseil de Surveillance

RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, SUR LE RAPPORT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE DE LA SOCIÉTÉ SR.TELEPERFORMANCE S.A., PORTANT SUR LES PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE RELATIVES À L'ÉLABORATION ET AU TRAITEMENT DE L'INFORMATION COMPTABLE ET FINANCIÈRE,

Mesdames, Messieurs les actionnaires,

En notre qualité de commissaires aux comptes de la société SR.Teleperformance S.A. et en application des dispositions du dernier alinéa de l'article L. 225-235 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le rapport établi par le Président de votre Société conformément aux dispositions de l'article L. 225-68 du Code de Commerce au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2003.

Sous la responsabilité du Conseil de Surveillance, il revient à la direction de définir et de mettre en œuvre des procédures de contrôle interne adéquates et efficaces. Il appartient au Président de rendre compte, dans son rapport, notamment des conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil de Surveillance et des procédures de contrôle interne mises en place au sein de la société.

Il nous appartient de vous communiquer les observations qu'appellent de notre part les informations données dans le rapport du Président, concernant les procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

Nous avons effectué nos travaux selon la doctrine professionnelle applicable en France. Celle-ci requiert la mise en œuvre de diligences destinées à apprécier la sincérité des informations données dans le rapport du Président, concernant les procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière. Ces diligences consistent notamment à :

- prendre connaissance des objectifs et de l'organisation générale du contrôle interne, ainsi que des procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière, présentés dans le rapport du Président ;
- prendre connaissance des travaux sous-tendant les informations ainsi données dans le rapport.

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les informations données concernant les procédures de contrôle interne de la Société relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière, contenues dans le rapport du Président du Conseil de Surveillance, établi en application des dispositions du dernier alinéa de l'article L. 225-68 du Code de Commerce.

Mérignac et Maisons-Alfort, le 19 avril 2004

Les Commissaires aux comptes

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.
Eric JUNIÈRES - Associé

SOFINTEX
Membre de B.D.O.
Jean GUEZ - Associé



3

RAPPORT FINANCIER

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE DU 24 JUIN 2004

TEXTE DES RÉSOLUTIONS

PREMIÈRE RÉSOLUTION - APPROBATION DES COMPTES

L'Assemblée Générale Ordinaire, après avoir entendu la lecture :

- du rapport de gestion du Directoire sur l'activité de la Société et sur les comptes sociaux et consolidés de l'exercice clos le 31 Décembre 2003,
- 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 2003 tels qu'ils lui ont été présentés, se soldant par une perte nette de 2.106.432,01 €.

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.

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 après impôt de 30 340 000 € dont un bénéfice net Part Groupe de 23 935 000 €.

TROISIÈME RÉSOLUTION - CONVENTIONS SOUMISES AUX ARTICLES L 225-86 ET SUIVANTS DU CODE DE 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 résultat de l'exercice 2003 de la manière suivante :

<i>Perte de l'exercice</i>	- 2 106 432,01 €
<i>Total avant affectation</i>	- 2 106 432,01 €
<i>Report à nouveau antérieur</i>	+ 9 620 019,66 €
<i>Total à affecter</i>	7 513 587,65 €
<i>Bénéfice distribuable</i>	7 513 587,65 €
<i>Dividende global</i>	- 7 062 483,20 €
<i>Solde au compte de report à nouveau</i>	451 104,45 €

Le dividende de 0,20 €, sera assorti d'un avoir fiscal :

- de 50% uniquement pour les personnes physiques représentant pour ces dernières un dividende brut de 0,30 € par action.

La mise en paiement du dividende aura lieu à compter du 19/07/04

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".

2. Conformément aux dispositions légales, l'Assemblée Générale rappelle que le montant du dividende par action 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
2000	0,15 €	0,075 €	0,225 €	0,0375 €	25 %	0,1875 €
2001	0,18 €	0,09 €	0,27 €	0,027 €	15 %	0,207 €
2002	0,18 €	0,09 €	0,27 €	0,018 €	10 %	0,198 €

CINQUIÈME RESOLUTION - AUTORISATION DONNÉE 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 l'AMF :

• autorise, conformément aux articles 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 :

- 10 % du capital, soit en fonction du capital actuel, 3 531 241 actions de 2,5 € de valeur nominale,
- le prix maximum d'achat ne devra pas excéder 30 € par action,
- le prix minimum de vente ne devra pas être inférieur à 10 € par action, sous réserve des ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la Société.

En conséquence, le montant maximum des fonds destinés au programme de rachat s'élève à 105 937 230 €.

La présente autorisation est valable pour une durée de dix-huit mois qui expirera le 25 Décembre 2005 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 26 Juin 2003.

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

SIXIÈME RESOLUTION - FIXATION DU MONTANT DES JETONS DE PRÉSENCE ALLOUÉ AUX MEMBRES DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

L'Assemblée Générale décide de fixer à la somme de 94 000 € le montant global des jetons de présence à répartir entre les membres du Conseil de Surveillance, au titre de l'exercice 2003.

SEPTIÈME 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

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, notamment la conception et la réalisation d'actions promotionnelles, de relations publiques, de marketing, de telemarketing et teleservices ». (Article 2 des Statuts)

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 1er 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

Pour participer aux Assemblées Générales Ordinaires, tout actionnaire doit posséder ou représenter quatre actions au moins.

Les Assemblées Générales 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 - Droits de vote double

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.

Cette disposition a été introduite dans les statuts de la Société par décision de l'Assemblée générale extraordinaire du 17 juin 1996.

Les actions nominatives attribuées gratuitement à un actionnaire en raison d'actions anciennes assorties d'un droit de vote double bénéficient également d'un droit de vote double (article 35.2 des statuts).

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, hormis tout transfert du nominatif au nominatif par suite de succession ou de donation familiale conformément à l'article L225-124 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

Le montant du capital au 31 décembre 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.

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 droit Préférentiel de Souscription (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'€.

Cette autorisation expire le 26 août 2005.

Elle a été partiellement utilisée par le Directoire, qui a décidé le 3 décembre 2003 l'émission d'obligations à option de conversion et/ou d'échange en actions nouvelles ou existantes « OCEANE », pour un montant nominal global de 158,7 Millions d'€.

1.2.3 - Titres donnant accès à terme au capital

Au 31 décembre 2003, le nombre de titres susceptibles d'être émis s'élève à 8 356 076 actions, dont :

- 7 521 326 obligations à option de conversion et /ou d'échange en actions nouvelles ou existantes « OCEANE » émises le 11 décembre 2003, et
- 834 750 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.

A/ OCEANE

En vertu de la délégation de l'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires du 26 juin 2003, et après avis du Conseil de Surveillance

dans sa séance du 2 décembre, le Directoire a décidé, dans sa séance du 3 décembre, l'émission d'obligations à option de conversion et/ou d'échange en actions nouvelles ou existantes « OCEANE », pour un montant global de 158,7 Millions d'€ représentant un capital social complémentaire maximum de 18,8 Millions d'€, et a conféré à son Président tous pouvoirs à l'effet de mettre en œuvre cette émission, d'en arrêter le montant, les dates, modalités et conditions de l'émission.

Le Président du Directoire, par décision en date du 3 décembre 2003, a décidé d'utiliser cette délégation en fixant les caractéristiques de cette émission comme suit :

Caractéristiques de l'OCEANE

<i>Echéance de l'emprunt</i>	<i>1.01.2008</i>
<i>Prix d'émission</i>	<i>21,10 €.</i>
<i>Coupon</i>	<i>3,25 % l'an payable à terme échu le 1er janvier de chaque année. (le 1er coupon sera payable le 1er janvier 2005)</i>
<i>Taux de rendement actuariel brut (en l'absence de conversion et/ou d'échange en actions)</i>	<i>3,25% à la date de règlement</i>
<i>Prix de remboursement</i>	<i>21,10 €.</i>
<i>Amortissement normal</i>	<i>En totalité le 1.01.2008 au prix de 21,10 € par obligation</i>
<i>Amortissement anticipé</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>A compter du 31.01.2007, à tout moment, sous réserve d'un préavis d'au moins 30 jours calendaires, pour la totalité des obligations restant en circulation :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>par remboursement au pair, majoré des intérêts courus depuis la date de paiement d'intérêts précédant la date de remboursement anticipé jusqu'à la date de remboursement effectif, et</i> - <i>si la valeur de l'action excède, pendant une période de 20 jours de Bourse consécutifs précédant la parution de l'avis d'amortissement anticipé, 125% de la valeur nominale des obligations,</i> • <i>À tout moment par remboursement au prix de remboursement anticipé, si le nombre des obligations en circulation est inférieur à 10 % des titres émis,</i> • <i>À tout moment, par rachat en Bourse ou hors Bourse, ou par offres publiques.</i>
<i>Parité de conversion et/ou d'échange</i>	<i>Une action pour une obligation.</i>
<i>Modalités de conversion et/ou d'échange</i>	<i>A tout moment à compter du 11 décembre 2003 et jusqu'au septième jour ouvré qui précède la date de remboursement normal ou anticipé.</i>

En cas de conversion ou d'échange de l'intégralité des obligations, la dilution du capital existant serait de 17,56%.

B/ Options de souscription d'actions consenties aux salariés et mandataires sociaux du Groupe

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
<i>Date de l'Assemblée ayant autorisé les Plans</i>	<i>25.06.01</i>	<i>25.06.01</i>
<i>Nombre total d'options autorisées par l'Assemblée</i>	<i>595 750</i>	<i>239 000</i>
<i>Nombre total d'options octroyées à des mandataires sociaux</i>	<i>125 000</i>	<i>187 000</i>
<i>Point de départ d'exercice des options</i>	<i>26.06.05</i>	<i>26.06.05</i>
<i>Date d'expiration</i>	<i>25.06.06</i>	<i>25.06.06</i>
<i>Prix d'exercice des options</i>	<i>29,37€</i>	<i>29,37€</i>
<i>Date du Directoire ayant attribué les Plans</i>	<i>25.06.01</i>	<i>25.06.01</i>
<i>Nombre d'options octroyées depuis l'ouverture du plan</i>	<i>595 750</i>	<i>239 000</i>
<i>Nombre d'options en circulation au 31/12/03</i>	<i>595 750</i>	<i>239 000</i>
<i>Nombre d'options octroyées soumises à la réalisation d'objectifs</i>	<i>néant</i>	<i>néant</i>
<i>Nombre d'options restant à octroyer</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

1.2.4 - Tableau d'évolution du capital

L'évolution du capital depuis 1999 est présentée ci-dessous :

EVOLUTION DU CAPITAL	NATURE DES OPÉRATIONS	AUGMENTATION DU CAPITAL	PRIME D'ÉMISSION	MONTANT DU CAPITAL	NOMBRE D'ACTIONS
1.1.1999				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 nominal = 1 action de 20 Euros 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 € 29 480 €	5 509 804 € 5 323 €	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
31.12.2001	Conversion de 17 421 obligations Création de 139 368 actions nouvelles	348 520 €	647 510 €	84 096 960 €	33 638 784
31.12.2002	Conversion de 32 479 obligations Emission de 1 087 224 actions Plans d'options du 20 août 1997 et du 30 juin 1999	649 580 € 2 718 060 €	1 207 244 € 3 293 193 €	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 août et du 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 août et 21 juillet 1997 Emission de 249 368 actions	623 420 €	812 274	88 281 040 €	35 312 416
31.12.2003				88 281 040 €	35 312 416

1.2.5 - Nantissement d'actions de l'émetteur inscrites au nominatif pur

Il n'existe pas, à la connaissance de la Société, d'actions inscrites au nominatif pur nanties à la date du présent document.



3

RAPPORT FINANCIER

1.3 - Répartition actuelle du capital et des droits de vote

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

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

ACTIONNAIRES	Au 26.03.2002			Au 24.03.2003			Au 22.03.2004		
	NOMBRE D' ACTIONS	% DE CAPITAL	% DES DROITS DE VOTE	NOMBRE D' ACTIONS	% DE CAPITAL	% DES DROITS DE VOTE	NOMBRE D' ACTIONS	% DE CAPITAL	% DES DROITS DE VOTE
M. Jacques BERREBI	2 768 847	8,23	6,51	2 357 655	6,74	5,39	2 485 585	7,04	5,71
M. Olivier DOUCE	2 000 188	5,95	9,41	1 992 538	5,70	8,83	2 757 745	7,81	10,41
M. Daniel JULIEN	1 536 600	4,57	6,33	2 258 036	6,45	7,81	1 518 436	4,30	6,78
Groupe BNP PARIBAS	3 427 656	10,19	15,72	3 427 656	9,80	15,28	3 428 256	9,71	15,33
Groupe Industriel									
Marcel DASSAULT (2)	2 829 672	8,41	6,65	2 829 672	8,09	6,47	2 829 672	8,01	10,12
Mme Françoise DOUCE (1)	2 330 830	6,93	10,96	2 293 986	6,56	10,49	-	-	-
Mme Sylvie DOUCE		-	-		-	-	975 206	2,76	2,24
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote double	141 325	0,42	0,67	170 948	0,49	0,78	150 862	0,43	0,35
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote simple	67 892	0,20	0,16	95 394	0,27	0,22	178 640	0,51	0,82
Autres porteurs (*)	18 535 774	55,10	43,59	19 559 955	55,90	44,73	20 988 014	59,43	48,24
TOTAUX	33 638 784	100,00	100,00	34 985 840	100,00	100,00	35.312.416	100,00	100,00

(1) Décédée en décembre 2002

(2) Société holding financière et immobilière, située 9, rond-point des Champs-Élysées

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

Au 22 mars 2004, l'ensemble des membres du Directoire et du Conseil de surveillance détient 20,9 % du capital, et 24,3% des droits de vote.

Aucune action n'est auto détenue ou auto contrôlée

A la connaissance de la Société, le personnel du Groupe, non mandataires sociaux de SR Teleperformance, détient à cette date 121 276 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 n'ayant fait pas l'objet d'une déclaration auprès des Autorités Boursières.

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

L'Assemblée Générale du 26 juin 2003 a autorisé le Directoire à racheter en Bourse les 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 sont les suivants :

- prix maximum d'achat n'excédant pas 22 € par action,
- prix minimum de vente ne pouvant pas être inférieur à 6 € 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 25 décembre 2004 et porte sur un montant d'actions ne pouvant dépasser 10% 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 2003 dans le cadre de cette autorisation.

Les résolutions proposées à l'Assemblée Générale Ordinaire du 24 juin 2004 autorisent pour une nouvelle période de 18 mois 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 30 € par action,
- prix minimum de vente ne pouvant être inférieur à 10 € par action.

La présente autorisation, qui annulera celle accordée le 26 juin 2003, sera valable pour une durée de dix-huit mois, qui expirera le 25 décembre 2005, et portera sur un montant d'actions ne pouvant pas dépasser 10% du montant des actions composant le capital social au moment du rachat.

1.4 - Marché des titres

1.4.1 - Lieu de cotation

EURONEXT Bourse de Paris

1er Marché, service à règlement différé (code ISIN :FR000051807)

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 »

Depuis le 20 décembre 2002, le titre fait partie du **Midcac**.

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
2002						
Octobre	19,80	12,96	18,90	2 366 243	38 027 000	23
Novembre	22,50	17,50	21,12	1 805 838	35 340 000	21
Décembre	22,08	16,69	18,10	1 293 704	24 339 000	20
2003						
Janvier	19,48	16,00	16,20	860 616	15 496 000	22
Février	16,34	13,08	13,65	1 278 529	18 795 000	20
Mars	13,92	10,05	10,20	3 335 841	37 372 000	21
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
Novembre	18,00	16,16	17,67	2 294 995	39 513 000	20
Décembre	18,40	16,36	16,95	2 588 069	45 051 000	21
TOTAL 2003	19,48	10,05	16,95	26 728 522	370 271 000	255
2004						
Janvier	19,22	16,95	18,44	1 463 932	26 647 000	21
Février	20,11	17,66	19,35	1 399 427	26 431 000	20
Mars	21,20	17,30	18,29	3 449 427	66 119 000	23

Source Euronext Paris

Evolution des cours de l'OCEANE depuis son lancement
(code ISIN : FR0010036954)

	Cours + Haut (en €)	Cours + Bas (en €)	Cours de Clôture (en €)	Transactions en nombres de Titres	Transactions en capitaux (en milliers d'€)
2003					
Décembre	22,30	21,65	22,30	145 502	3 183 032
2004					
Janvier	23,65	22,00	23,50	457 741	10 355 411
Février	24,85	23,20	24,85	144 853	3 710 338
Mars	25,40	23,80	23,80	38 347	14 038 630

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 titre intervenue en juin 2000) :

DIVIDENDE PAR ACTION	DIVIDENDE	50 %	AUTRES AVOIRS FISCAUX			
			Avoir fiscal	Revenu global	Avoir fiscal	% Revenu global
Exercice						
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€	0,027€	15%	0,207€
2002	0,18€	0,09€	0,27€	0,018€	10%	0,198€
2003(*)	0,20€	0,10€	0,30€	-	-	-

(*) proposé à l'Assemblée Générale du 24 juin 2004.

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

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 2003/2004

Publication du Chiffre d'affaires trimestriel

- 1^{er} trimestre : Mercredi 12 Mai 2004
- 2^e trimestre : Mercredi 11 août 2004
- 3^e trimestre : Mercredi 10 novembre 2004
- 4^e trimestre : vendredi 11 février 2005

Publication des Résultats

- Semestriels : Lundi 27 septembre 2004
- Annuels : Mars 2005 (semaine 13)

Réunions d'analystes financiers SFAF

- Mardi 25 mai 2004
- Mercredi 24 Novembre 2004

Assemblée Générale Ordinaire

- Jeudi 24 juin 2004



3

RAPPORT FINANCIER

2 - RENSEIGNEMENTS CONCERNANT L'ACTIVITÉ

2.1 - Société SR.Teleperformance

La société SR.TELEPERFORMANCE est issue de la fusion-absorption intervenue en juin 1990 entre la société S.D.P.S. et 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.

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%, Teleperformance 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 - Organigramme

Un organigramme simplifié du Groupe est présenté à la page 21 du présent rapport.

2.3 - Positionnement et activité du Groupe

SR.Teleperformance est devenu le 2ème acteur mondial de son marché au cours de l'année 2003. Ce Marché est estimé à 32 Milliards d'USD (source IDC), réparti comme suit :

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

Le Groupe SR.Teleperformance représente environ 3 % de ce marché.

En 2003, le classement des principaux acteurs du marché (sources : publications des sociétés) est le suivant :

	PAYS	CHIFFRE D'AFFAIRES (EN MILLIONS D'USD)	PARTS DE MARCHÉ
Convergys	USA	1 505	4,7%
SR.Teleperformance*	France	1 052	3,3%
Teletech	USA	992	3,1%
West Corporation	USA	988	3,1%
Sitel	USA	847	2,6%
SNT*	Pays-Bas	628	2,0%
Sykes	USA	480	1,5%

* Chiffres convertis en USD sur la base de 1 € = 1,22 USD.

Ces chiffres sont ceux qui ont été retenus dans le communiqué du 22 mars 2004

Depuis l'exercice 2003, le Groupe se désengage progressivement des activités de Marketing Services & Santé pour se recentrer sur le métier des Centres de Contacts, qui représente fin 2003 près de 87% du chiffre d'affaires consolidé. Cette politique de repositionnement devrait aboutir au plus tard fin 2004.

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 trois 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'€,
- en décembre 2003 en émettant une « OCEANE » d'un montant de 158,7 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 montant des investissements (corporels et incorporels), et l'effectif moyen des trois derniers exercices figurent en page 23 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 %	2001		2002		2003	
	Publié	Comparable	Publié	Comparable	Publié	Comparable
<i>Centres de Contacts</i>	+42	+15	+25	+13,5	-4,5	-0,2
<i>Marketing Services & Santé(*)</i>	-1	-1	-15	-7	-23	-10
Total Groupe	+30	+11	+16	+10	-7,5	-1,5
% réalisé à l'international	67		70		71	

(*) cession d'une partie des activités courant 2003

2.4 - 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 :

	TELEPERFORMANCE FRANCE (EN MILLIERS €)	TELEPERFORMANCE USA (EN MILLIERS USD)
Chiffre d'affaires	119 003	156 539
Résultat d'exploitation	-7 476	5 108
Ebitda	-4 272	12 424
Résultat courant	-8 411	4 226
Résultat exceptionnel	9	-557
Résultat avant impôt	-8 402	3 669
Résultat après impôt	-8 402	2 601

2.5 - Facteurs de risque

2.5.1 - Risques de marché

A/ Risque de liquidité

Les informations relatives au risque de liquidité figurent dans les paragraphes III-8 et VII-2 de l'annexe aux comptes consolidés, pages 41 et 43.

Les sociétés SR.Teleperformance et TGI ont contracté en 2002 respectivement des lignes de crédit d'un montant de 47 millions d'euros et 25 millions d'USD pour financer leur croissance externe.

Les contrats de prêts prévoient le respect des ratios financiers suivants, calculés sur la base des comptes consolidés à la clôture de chaque exercice.

CLAUSES DE DÉFAUT	MONTANT	RATIOS	
		31.12.03	A RESPECTER 31.12.03
SR.TELEPERFORMANCE	47 millions €		
- Endettement financier brut / Fonds propres		<1,2	0,88
-EBIT/ Charges financières		>3	40
T.G.I	19 Millions \$		
- Endettement financier net / Fonds propres (incluant les intérêts minoritaires)		<0,80	0,03
- Endettement financier/ EBITDA		<2,5	0,10

B/ Risque de taux

L'exposition du Groupe à une variation de 1 % du taux d'intérêts sur la base de la situation au 31 décembre 2003 s'analyse comme suit :

Position nette à moins d'un an au 31/12/03 (en 000 €)	36 504
Variation du taux court terme	1%
Durée moyenne restant à courir	11 mois
Impact sur 12 mois (en 000 €)	335
Montant global des intérêts financiers 2002	6 668
Impact relatif sur 12 mois	5%

La faible sensibilité à l'évolution des taux liée à la structure financière à court terme 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 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 répartition du chiffre d'affaires par devise évolue comme suit :

	2001		2002		2003	
	Montant (en €)	%	Montant (en €)	%	Montant (en €)	%
Euro	435,9	54,4%	456,2	49,0%	431,0	49,9%
USD	268,0	33,4%	307,6	33,0%	254,4	29,5%
Autres	97,6	12,2%	168,2	18,0%	177,5	20,6%
Total	801,5	100,0%	932,0	100,0%	862,9	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 au titre de l'exercice 2003 est indiqué page 41 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.

2.5.2 - 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 1er mars, puis repoussée au 1er octobre 2003)
 - création d'une Do Not Call list (« DNC »), permettant aux consommateurs de refuser des appels télémarketing (date d'entrée en vigueur : 1er 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 a fait l'objet de poursuites légales par l'American Teleservices Association (« ATA ») et la Direct Marketing Association (« DMA »). Conformément à la majorité des acteurs du marché des télésecrets, les entreprises américaines du Groupe SR.Teleperformance appliquent cette nouvelle réglementation.

2.5.3 - Risques industriels et liés à l'environnement

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

2.5.4 - Risque technologique

Le groupe n'exploitant pas d'installations à risques, ne présente pas, à notre connaissance, de risque technologique susceptible d'avoir une incidence significative sur la situation financière, l'activité, les résultats du Groupe ou de la Société.

2.5.5 - 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, 1er 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.



3

RAPPORT FINANCIER

b/ Clients

Répartition par client

Le portefeuille client a évolué comme suit :

	% DU CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL 2002		% DU CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL 2003	
	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 %

(*) Le 1^{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
Télécoms	27 %	30 %
Services financiers	17 %	19,5 %
Assurances	16 %	11 %
Technologie/media	7 %	8 %
Internet Services Provider	7 %	7 %
Programmes de fidélisation	9 %	4,5 %
Autres	17 %	20 %
TOTAL	100 %	100 %

C/ 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, et
- de litiges ou arbitrages susceptibles d'avoir ou ayant eu, dans un passé récent, une incidence significative sur la situation financière, l'activité, ou le résultat du Groupe.

D/ 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 trois derniers exercices :

	EN MILLIERS D'€			
	MULTIRISQUES RESPONSABILITÉ CIVILE	ASSURANCE PERTE D'EXPLOITATION	VÉHICULES	TOTAL
2001				
Prime	517	91	74	682
2002				
Prime	645	110	87	842
2003				
Prime	965	116	125	1 206
Franchise	618	217	23	858

E/ 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 des provisions pour risque nécessaires.

3 - ORGANES DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE - GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

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 Conseil de Surveillance

3.1.1 - Composition du Conseil de Surveillance

La composition du Conseil de Surveillance de la société SR.TELEPERFORMANCE au 22 mars 2004 est la suivante :

• Daniel JULIEN

Président du Conseil de Surveillance - A effet du 1^{er} juillet 2003

Première nomination : 26/06/2003

Fin de mandat : 30/06/2009

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein des sociétés françaises du Groupe :

- Administrateur de : TELEPERFORMANCE FRANCE et ses filiales BUSINESS FIL - SYNERFIL - MULTILIGNES CONSEIL - NEW WAY ROCHEFORTAISE MARKETING SERVICES (SR.MS), SR.BV et sa filiale TECHCITY Solutions France.

• Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du Groupe :

- Président de B.I.T.E., FST, TELEPERFORMANCE USA, MMCC Solutions Inc.
- Administrateur de : AMERICALL Group Inc., AMERICALL DE MEXICO, B.I.T.E. GÖTEBORG, CRM SERVICES INDIA PRIVATE, IMC MARKETING INC., INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON INTERNATIONAL, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MMCC SOLUTIONS PHILIPPINES, NOBLE SYSTEMS, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPERFORMANCE DENMARK, TELEPERFORMANCE FINLAND, TELEPERFORMANCE GROUP INC, TELEPHILIPPINES INC., TELEPERFORMANCE LEBANON, TELEPERFORMANCE NORWAY, TELEPHILIPPINES INC, TIMES TELEPERFORMANCE SINGAPORE, IBERPHONE, SERVICE 800, SOCIETE EUROPEENNE DE TELEMARKEETING PROMOPLAN SPA, CATITURAMA.

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Administrateur de : CREDIT DU NORD.

• Jacques BERREBI

Vice-Président titulaire du Conseil de surveillance

Première nomination : 02/04/2001

Fin de mandat : 30/06/2005

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein des sociétés françaises du Groupe : Néant.

• Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du Groupe :

- Président de : STT, IBERPHONE, TELEPERFORMANCE GROUPE INC, MERKAFON USA.

- Administrateur de : AMERICALL, B.I.T.E., FST, GRANDI NUMERI, IMC MARKETING INC., INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON INTERNATIONAL, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MERKAFON USA, MMCC SOLUTIONS INC, NOBLE SYSTEMS, PLURIMARKETING, SERVICE 800, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPHILIPPINES INC., TIMES TELEPERFORMANCE SINGAPORE, TELEPERFORMANCE USA, PROMOPLAN SPA, CATITURAMA.

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Administrateur Délégué et Président de BER.COM INTERNATIONAL
- Gérant de JACDOM International Consulting.

• **Philippe DOMINATI**

Vice-Président suppléant du Conseil de surveillance

Première nomination : 17/06/1996

Fin de mandat : 30/06/2008

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe :

- Président de : SRMS, et DB France
- Administrateur de : IDCC, Groupe Présence Plus, AKOA, WSA, OPTIMISE, PEDAGOGIE DU MANAGEMENT.

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Gérant de ISADO (SARL) et TROCADERO (SCP)

• **Martine DASSAULT (Indépendant)**

Membre du Conseil de surveillance

Première nomination : 24/06/2002

Fin de mandat : 30/06/2005

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe : Néant

• Mandats exercés hors du Groupe : Néant

• **Philippe SANTINI (Indépendant)**

Membre du Conseil de surveillance

Première nomination : 24/06/2002

Fin de mandat : 30/06/2005

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe : Néant

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Président des SAS : APROVIA GUN, APROVIA GM, APROVIA GT, APROVIA GE, APROVIA GFA,
- Président du Conseil d'Administration de APROVIA (Sté sœur de GROUPE MONITEUR) et de GROUPE France AGRICOLE
- Vice-Président du conseil d'administration de DYNACTION, et du conseil de surveillance de SIAL
- Administrateur de : SA GISI, SA EXPOSIUM, GROUPE TESTS, GROUPE MONITEUR, PCAS.

• **Philippe GINESTIE**

Membre du Conseil de surveillance

Première nomination : 25/06/2001

Fin de mandat : 30/06/2007

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe : Néant

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Administrateur de DYNACTION, HR OBLIG et ANBLAN
- Membre du Conseil de Surveillance de SPORT ET NATURE INTERNATIONAL et AUREL LEVEN NEXSTAGE PRIVATE EQUITY

• **Alain LAGUILLAUMIE**

Membre du Conseil de surveillance

Première nomination : 17/06/1996

Fin de mandat : 30/06/2008

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe : Néant

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Président de la SAS CAP 33.
- Administrateur de la SA HEBRARD.
- Gérant de AUGUSTE CESTAS (SCI), BELLEFONT-BELCIER (SCI).

• **Michel RENARD (Indépendant)**

Membre du Conseil de surveillance

Première nomination : 30/06/1999

Fin de mandat : 30/06/2005

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe : Néant

• Mandats exercés hors du Groupe : Néant

• **Daniel BERGSTEIN (Indépendant)**

Membre du Conseil de surveillance

Première nomination : 24/06/2002

Fin de mandat : 30/06/2005

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein du Groupe : Néant

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Avocat Associé de Paul HASTING, Cabinet d'avocats à NEW YORK.
- Administrateur de FAIRPOINT Communication Inc, CEQUEL IILLC, CEBRIDGE CONNECTIONS Inc.

3.1.2 - Fonctionnement du Conseil de Surveillance

Les règles et modalités de fonctionnement du Conseil de Surveillance, ainsi que des comités spécialisés sont développés dans le rapport du Président du Conseil de Surveillance sur le fonctionnement et le contrôle interne pages 65 et suivantes du présent document.

3.2 Le Directoire

3.2.1 - Composition

La composition du Directoire de la société SR.TELEPERFORMANCE au 22 mars 2004 est la suivante :

• **Christophe ALLARD**

Président du Directoire - A effet du 1er juillet 2003

Première nomination : 14/06/2000

Fin de mandat : 30/06/2004

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein des sociétés françaises du Groupe :

- Président Directeur Général de SR.BV et Administrateur de sa filiale TECHCITY,

- Administrateur de : SR.MS et ses filiales PEDAGOGIE DU MANAGEMENT, GROUPE PRESENCE PLUS, W.S.A., I.P.S., AKOA, OPTIMISE, DB France, L'INSTITUT DU CALL CENTER, TELEPERFORMANCE FRANCE et ses filiales SYNERFIL, BUSINESS FIL, MULTILIGNES CONSEIL, ROCHEFORTAISE SANTE.

• Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du Groupe :

- Administrateur de : TECHCITY SOLUTION BENELUX, TELEPERFORMANCE GERMANY, AMERICALL GROUP, B.I.T.E. GÖTEBORG, IMC MARKETING INC, INVERPANAMERICA, MMCC SOLUTIONS INC, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MERKAFON USA, PLURIMARKETING, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPERFORMANCE CANADA, STT, TELEPERFORMANCE DENMARK, TELEPERFORMANCE FINLAND, TELEPERFORMANCE GROUP INC, TELEPERFORMANCE NORWAY, TELMKT TELEMARKE, TELEPHILIPPINES INC, TELETEAM MARKETING, TELEPERFORMANCE USA, GRANDI NUMERI, IBERPHONE, PERFECTCALL, SERVICE 800, SOCIETE EUROPEENNE DE TELEMARKE, TECHCITY SOLUTION NORDIC, In & out spa, CUSTOMER VALUE MARKETING Ltd.

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Président de la SAS BOOMERANG.

• **Olivier DOUCE**

Membre du Directoire

Première nomination : 14/06/2000

Fin de mandat : 30/06/2004

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein des sociétés françaises du Groupe :

- Président Directeur Général de NEW WAY
- Administrateur de : ROCHEFORTAISE SANTE, J.R.T. PARTICIPATIONS, F.C.S., SRMS, TELEPERFORMANCE FRANCE, TELEPERFORMANCE NORD et sa filiale TELEPERFORMANCE EST.

• Mandats exercés hors du Groupe :

- Administrateur de BCD et Associés,
- Gérant de ALWAYS (EURL), ANGYAL, DAVIC MUSIC, EDITIONS "COUPS DE SOLEIL" (SARL).



3

RAPPORT FINANCIER

• Michel PESCHARD

Membre du Directoire - A effet du 1er juillet 2003

Première nomination : 26/06/2003

Fin de mandat : 30/06/2004

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• Mandats exercés au sein des sociétés du Groupe :

- Président Directeur Général de ROCHEFORTAISE SANTE
- Administrateur de : JRT PARTICIPATION, FCS, SR.BV et sa filiale TECHCITY SOLUTIONS, OPTIMISE, GROUPE PRESENCE PLUS, DESIGN BOARD, IPS et DB FRANCE.

3.2.2 - Fonctionnement du Directoire

Les membres du Directoire sont nommés pour 4 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 un rapport d'activité 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.

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

3.3.1 - Rémunérations allouées aux Mandataires sociaux

Le détail des rémunérations versées au cours de l'exercice 2003 figure dans le rapport de gestion page 63.

Les rémunérations brutes de toutes natures acquises par les mandataires sociaux au cours des exercices 2002 et 2003 se répartissent comme suit :

	2002	2003
Christophe ALLARD (*)	728 000 €	974 000 €
Daniel JULIEN	1 097 000 €	1 154 000 €
Jacques BERREBI	615 000 €	599 000 €
Olivier DOUCE	86 000 €	86 000 €
Michel PESCHARD (**)	143 000 €	168 000 €
Autres membres du		
Conseil de Surveillance (***)	64 500 €	49 000 €

(*) Nommé Président du Directoire au 1er juillet 2003

(**) Membre du Directoire depuis le 1er juillet 2003

(***) Essentiellement sous forme de jetons de présence

Il n'existe ni prime d'arrivée ou de départ, ni régime complémentaire de retraite spécifique pour les mandataires sociaux.

Au titre de l'exercice 2003, le montant global des jetons de présence alloués au Conseil de surveillance ressort à 94 000 euros, dont 45 000 euros versés aux membres des comités spécialisés.

La rémunération du Président et du Vice-Président et de son suppléant est déterminée par le Conseil.

Le Conseil répartit librement entre ses membres les sommes globales allouées à ceux-ci sous forme de jetons de présence par l'assemblée des actionnaires.

Le Conseil tient compte de l'assiduité des membres dans la répartition de ces jetons de présence. Il peut allouer aux membres des Comités une part supérieure à celle des autres.

Il peut être alloué par le Conseil des rémunérations exceptionnelles pour les missions ou mandats confiés à des membres de ce Conseil. Ces rémunérations exceptionnelles sont soumises aux dispositions des conventions réglementées.

3.3.2 - Options de souscription consenties aux organes de direction et de surveillance

3.3.2.1 - Conseil de surveillance

Aucun plan n'a été décidé ni aucune option consentie depuis le 1er janvier 2003 à des membres du Conseil de surveillance.

3.3.2.2 - Directoire

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

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 60) du présent rapport annuel.

3.5 - Schémas d'intéressement du personnel

3.5.1 Contrats d'intéressement et de participation : Néant

3.6 - Honoraires des commissaires aux comptes et des membres de leurs réseaux

Le montant des honoraires des commissaires aux comptes et des membres de leurs réseaux au titre de l'exercice 2003 se décompose comme suit (en milliers d'euros) :

	KPMG		BDO GENDROT	
	MONTANT	%	MONTANT	%
AUDIT				
Commissariat aux comptes, certification, Examen des comptes individuels et consolidés	949	89	347	89
Autres missions accessoires et autres missions d'audit	87	8	41	11
SOUS-TOTAL	1 036	97	388	100
AUTRES PRESTATIONS, LE CAS ÉCHÉANT				
Juridique, fiscal, social (*)	32	3	-	-
Technologies de l'information	-	-	-	-
Audit interne - Autres	-	-	-	-
SOUS-TOTAL	32	3	-	-
TOTAL	1 068	100	388	100

(*) Concernent des filiales étrangères

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 ACHETEES	PRIX €	DATE D'ECHEANCE DES OPTIONS	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 : - Options consenties durant l'exercice par l'émetteur et par toute société 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	7 200	7,05€	20/08/2003	20/08/1997

3.7 - Historique des attributions d'options de souscription ou d'achat d'actions

Plans d'options de souscription d'actions consentis par la société

cf. annexe des comptes consolidés (pages 44) du présent rapport.

Au 22 mars 2004, il existe 834 750 options de souscription d'actions provenant des deux plans d'options détaillés ci après :

A/ Plan 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 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.

B/ Plan 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 d'options de souscriptions d'actions de SR.Teleperformance portant sur

239 000 actions nouvelles de 2,50 € 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.

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 SR.MS 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 des actions SR.MS a été fixé à 29,30 €. Ces options ne pourront être levées qu'à compter du 30 juin 2004.

La société ROCHEFORTAISE SANTE (SR.SANTE), 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 SR.SANTE 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 de ces actions SR.SANTE a été fixé à 26 €. Ces options ne pouvaient être levées qu'à compter du 26 juillet 2004.

Ce plan est annulé, les trois managers bénéficiaires du plan ayant renoncé à ces options, dans le cadre de la cession de l'ensemble des filiales « Santé ».



RESPONSABLES DE L'INFORMATION

A - ATTESTATION DU RESPONSABLE DU DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

Attestation

A ma 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 SR.Teleperformance ; elles ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

Paris, le 3 mai 2004

Christophe ALLARD

Président du Directoire

B - ATTESTATION DES RESPONSABLES DU CONTRÔLE DES COMPTES

COMMISSAIRES AUX COMPTES		DATE DE 1 ^{re} NOMINATION	DATE DU PROCHAIN MANDAT
TITULAIRES	SUPPLÉANTS		
KPMG Audit - Département de KPMG SA 19, av du Président Kennedy BP 82 33 704 Mérignac Tél. : 05 56 13 83 27	M. Frank COURNUT 64, rue François Marceau 33021 Bordeaux	25 juin 1987	2005
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	2005

En notre qualité de commissaires aux comptes de la société S.R.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 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 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.

Ce document 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 en 2003, 2002 et 2001 arrêtés par votre 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.

Nos rapports sur les comptes annuels et consolidés de l'exercice 2003 comportent, en application des dispositions de l'article L.225-235 du Code de Commerce relatives à la justification de nos appréciations, applicables pour la première fois à cet exercice :

• **Au titre des comptes annuels :**

La note II de l'annexe expose les règles et méthodes comptables relatives à l'évaluation des titres de participation.

Dans le cadre de nos appréciations, nous avons vérifié le bien fondé de l'approche retenue ainsi que la cohérence des hypothèses utilisées et des évaluations qui en résultent.

• **Au titre des comptes consolidés :**

La valeur des écarts d'acquisition a fait l'objet d'un examen par la société comme décrit dans la note II-2-b de l'annexe. Nous avons apprécié le bien fondé de la méthodologie mise en œuvre, la cohérence des données retenues et des hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, et revu les calculs effectués par votre société.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels et des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de l'opinion sans réserve exprimée dans la première partie de nos rapports.

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 ce document de référence.

Mérignac et Maisons-Alfort, le 3 mai 2004

Les Commissaires aux comptes

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.
Eric JUNIÈRES - Associé

SOFINTEX
Membre de B.D.O.
Jean GUEZ - Associé

Information annexe :

Le présent document de référence inclut en page 69 le rapport des Commissaires aux Comptes, établi en application du dernier alinéa de l'article L.225-235 du Code de Commerce, sur le rapport du Président de la société décrivant les procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information financière et comptable.

C - RESPONSABLE DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

M. Michel PESCHARD, Secrétaire Général

6-8, rue Firmin Gillot 75 015 PARIS - Tél.: 01.55.76.40.80

TABLEAU DE CONCORDANCE

Afin de faciliter la lecture du rapport annuel enregistré comme document de référence, la table thématique suivante permet d'identifier les principales informations requises par l'Autorité des Marchés Financiers dans le cadre de ses règlements et instructions d'application.

INFORMATIONS	RAPPORT ANNUEL - Pages
Attestations des responsables	
<i>Attestation des responsables du document de référence</i>	82
<i>Attestation des contrôleurs légaux des comptes</i>	82
<i>Politique d'information</i>	82
Renseignements de caractère général	
Emetteur	
<i>Réglementation applicable (sociétés étrangères)</i>	N/A
Capital	
<i>Particularités (limitation à l'exercice des droits de vote)</i>	71
<i>Capital autorisé non émis</i>	71
<i>Capital potentiel</i>	72
<i>Tableau d'évolution du capital sur cinq ans</i>	73
Marché des Titres	
<i>Tableau d'évolution des cours et volumes sur 18 mois</i>	25, 75
<i>Dividendes</i>	62, 70, 75
Capital et droits de vote	
<i>Répartition actuelle du capital et des droits de vote</i>	74
<i>Evolution de l'actionnariat</i>	74
<i>Pactes d'actionnaires</i>	74
Activité du groupe	
<i>Organisation du Groupe (relations mère et filiales, information sur les filiales)</i>	21, 34-36, 76
<i>Chiffres clés du Groupe</i>	23
<i>Informations chiffrées sectorielles (par activité, par zone géographique et/ou pays)</i>	28, 29, 60
<i>Marchés et positionnement concurrentiel de l'émetteur</i>	10-13, 76
<i>Politique d'investissements</i>	23
<i>Indicateurs de performance (création de valeur pour l'entreprise...)</i>	22-23, 28-29
Analyse des risques du groupe	
Facteurs de risques	
<i>Risques de marché (liquidité, taux, change, portefeuille actions)</i>	77
<i>Risques particuliers liés à l'activité (dont dépendance à l'égard de fournisseurs, clients, sous-traitants, contrats, procédés de fabrication...)</i>	77-78
<i>Risques juridiques (réglementation particulière, concessions, brevets, licences, litiges significatifs, faits exceptionnels...)</i>	78
<i>Risques industriels et liés à l'environnement</i>	77
<i>Assurances et couverture de risques</i>	78
Patrimoine, situation financière et résultats	
<i>Comptes consolidés et annexe</i>	30-45
<i>Engagements hors-bilan</i>	43
<i>Honoraires des Commissaires aux comptes et des membres de leurs réseaux</i>	80
<i>Information financière pro forma</i>	N/A
<i>Ratios prudentiels réglementaires (banques, assurance, courtiers)</i>	N/A
<i>Comptes sociaux et annexe</i>	46-57
<i>Comptes semestriels consolidés</i>	N/A
Gouvernement d'entreprise	
<i>Composition et fonctionnement des organes d'administration, de direction et de surveillance</i>	16-17, 65-66, 78-80
<i>Composition et fonctionnement des comités</i>	67-68
<i>Dirigeants mandataires sociaux (rémunérations et avantages, options consenties et levées, BSA et BSPCE)</i>	63-64, 80-81
<i>Dix premiers salariés non mandataires sociaux (options consenties et levées)</i>	81
<i>Conventions réglementées</i>	58-60
Evolution récente et perspectives	
<i>Evolution récente</i>	12-13, 29
<i>Perspectives</i>	12-13, 29



Le présent document de référence a été déposé le 4 mai 2004 auprès de l'Autorité des Marchés Financiers, conformément au règlement n° 98-01 de la Commission des Opérations de Bourse. Il pourra être utilisé à l'appui d'une opération financière s'il est complété par une note d'opération visée par l'Autorité des Marchés Financiers.

