

# SR.Teleperformance : L'expertise d'un **LEADER MONDIAL** de l'**OUTSOURCING CRM**

n° **2** mondial

**158** Centres de Contacts

**37 000** Stations de travail

Présence dans **36** pays

**9** Destinations délocalisées

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

NOUS GAGNONS EN FAISANT

## 1 SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION

- 1 Message du Président p 08
- 2 Stratégie commerciale et positionnement p 10
  - Le spécialiste mondial des Centres de Contacts
  - Une approche matricielle du marché de la relation client
- 3 Le marché mondial p 14
- 4 Objectifs et stratégies 2005 p 16
- 5 Données clefs opérationnelles p 18

## 2 STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS

- 1 Instances de management p 24
- 2 La charte des valeurs clefs p 26
- 3 Organigramme simplifié p 28
- 4 Synthèse des chiffres clefs p 30
- 5 Actionnariat et activité boursière p 32

## 3 RAPPORT FINANCIER

- 1 Rapport d'activité p 34
- 2 Comptes consolidés p 38
- 3 Comptes sociaux p 54
- 4 Assemblée générale p 66
- 5 Informations juridiques et administratives p 81

# SR.TELEPERFORMANCE, “Vers le LEADERSHIP MONDIAL



# du marché des Centres de Contacts outsourcés”

“ De plus en plus de produits et services complexes et technologiquement avancés génèrent une attente forte des consommateurs pour une relation d’assistance immédiate et facile.

Le marché des Centres de Contacts outsourcés continue d’être en pleine évolution et les instituts d’études macro économiques prévoient un doublement du marché dans les 5 prochaines années.

Dans ce contexte, SR.Teleperformance est non seulement l’un des leaders mondiaux, mais aussi un consolidateur du marché dont la vocation est de continuer d’innover et de croître dans la rentabilité.

Le Conseil de Surveillance veut ici exprimer son soutien à toutes les équipes de management à travers le monde qui - avec obstination, engagement et passion, et malgré les difficultés occasionnelles du parcours - mettent en œuvre sans faillir une stratégie gagnante et porteuse des succès du futur. ”

Daniel Julien  
*Président du Conseil de Surveillance*

Jacques Berrebi  
*Vice-Président du Conseil de Surveillance*

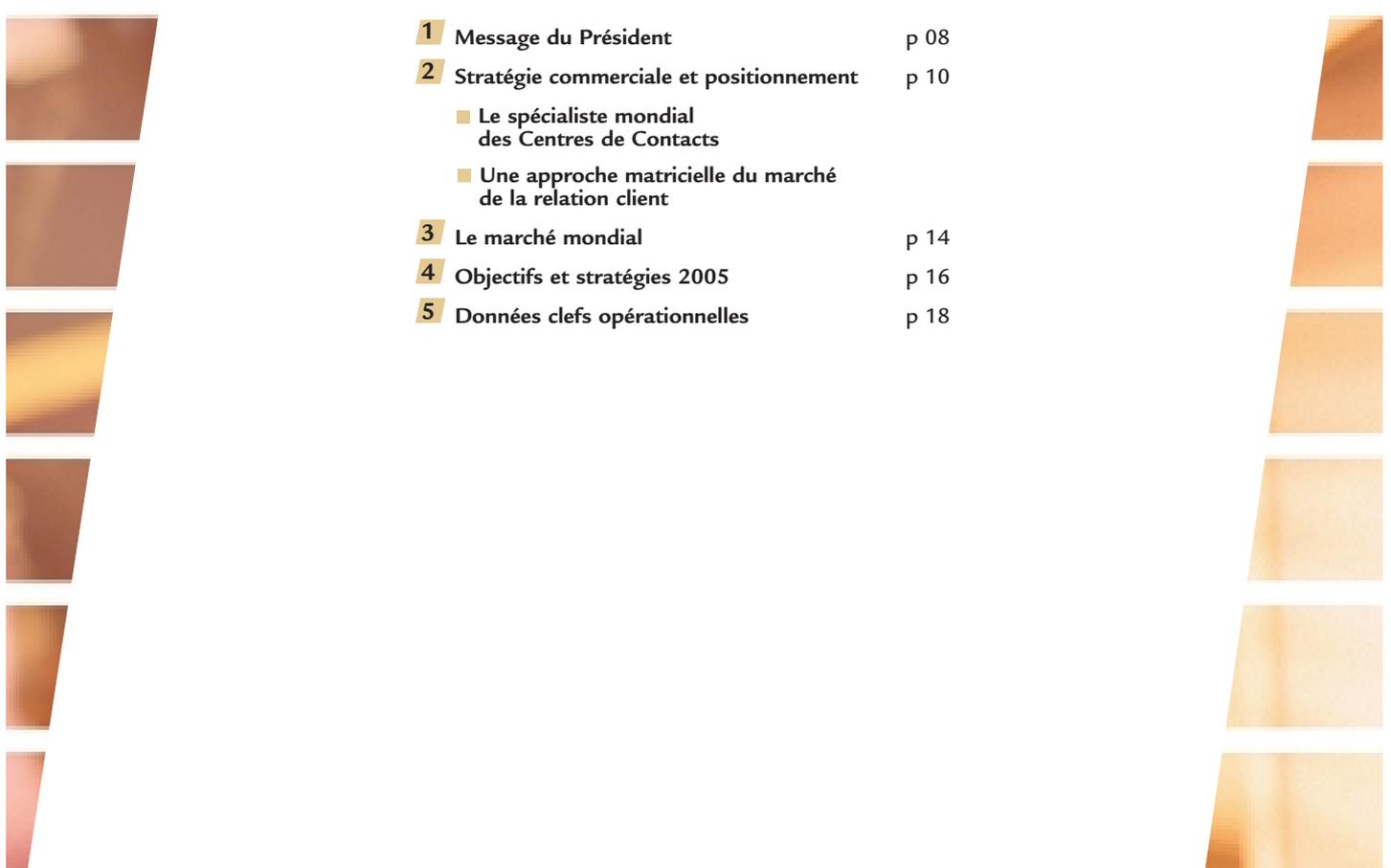
1

SR.Teleperformance  
en action

# SR.TELEPERFORMANCE EN ACTION



LEADER MONDIAL, EXPERT EN MAN



<b>1</b>	<b>Message du Président</b>	p 08
<b>2</b>	<b>Stratégie commerciale et positionnement</b>	p 10
	■ Le spécialiste mondial des Centres de Contacts	
	■ Une approche matricielle du marché de la relation client	
<b>3</b>	<b>Le marché mondial</b>	p 14
<b>4</b>	<b>Objectifs et stratégies 2005</b>	p 16
<b>5</b>	<b>Données clefs opérationnelles</b>	p 18

1.1

SR. Teleperformance  
en action

MESSAGE  
DU PRÉSIDENT

## Année 2004 : Renforcement et retour à une



# du profil du groupe **CROISSANCE à DEUX CHIFFRES**

Après une année 2003 réussie malgré un environnement très perturbé par l'apparition des restrictions sur l'émission d'appels aux USA et un marché global en stagnation, notre société s'est profondément transformée durant cette année 2004 pour faire face aux défis et aux opportunités de son futur.

La confiance de nos actionnaires, illustrée notamment par le succès rencontré lors de la levée d'une Océane de près de 160 millions d'Euros en décembre 2003, a largement contribué à accomplir cette transformation.

Durant l'année 2004, l'essentiel des activités Marketing Services a été cédé et SR.Teleperformance est désormais un groupe totalement centré sur les Centres de Contacts. La proportion de réception d'appels a progressé très fortement pour représenter aujourd'hui près de 60% des ventes, un résultat obtenu grâce à une profonde et rapide mutation de nos activités aux Etats-Unis.

Le développement de notre offre d'Assistance Technique s'est accéléré pour atteindre 14% du chiffre d'affaires en 2004, ce qui positionne le groupe SR.Teleperformance comme l'un des grands spécialistes de ce segment à haute valeur ajoutée.

Enfin, les premiers résultats des investissements dans notre structure de ventes globales se font sentir et s'annoncent prometteurs pour le futur.

Cette transformation a contribué aux performances du groupe, puisque cette année 2004 s'achève avec un chiffre d'affaires de 952,8 millions d'Euros, i.e. une croissance globale de 10,4%, et un résultat net courant par du groupe de 42,1 millions d'Euros, en croissance de 12%.

SR.Teleperformance confirme sa position de numéro deux du marché mondial et incarne plus que jamais un profil de consolideur, ce qui, sur un marché encore très fragmenté, offre des perspectives de croissance forte à moyen terme.

L'année 2005 sera marquée par la poursuite de ces changements et le maintien d'un objectif de croissance à deux chiffres. Nos priorités, dont la mise en œuvre doit permettre d'atteindre un niveau de marge opérationnelle de l'ordre de 10% à moyen terme, s'organisent suivant trois axes :

- > **Le renforcement de nos segments d'offres à haute valeur ajoutée**, que sont l'Assistance Technique, le recouvrement de créances et le développement de solutions automatisées pour la gestion des relations clients.
- > **La consolidation et l'accroissement de notre présence** sur un certain nombre de marchés clefs, en particulier aux Etats-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne et en France.
- > **Les investissements commerciaux en direction des grands comptes globaux**, à qui SR.Teleperformance offre des possibilités organisationnelles et géographiques sans comparaison dans l'univers des Centres de Contacts.

En synthèse, SR.Teleperformance aborde l'année 2005 comme l'un des acteurs les plus crédibles du marché de la relation clientèle et dispose d'atouts très forts pour prétendre, à moyen terme, occuper la position de numéro un mondial ; **la qualité de ses ressources humaines**, tant collaborateurs que cadres dirigeants, est largement reconnue par les acteurs du marché, **l'attitude innovante du groupe** qui apporte à ses clients une valeur ajoutée différentielle dans un univers métier en permanente recherche de nouvelles applications services, et bien sûr **la confiance des investisseurs et des marchés financiers**.

Souhaitons que ces atouts soient encore enrichis à l'avenir, tel est l'objectif que Daniel Julien, Jacques Berrebi et moi-même nous fixons. Nous regardons le futur avec confiance, en gardant au cœur de nos décisions la ligne de conduite de SR.Teleperformance depuis plus de 26 ans : " Nous gagnons en faisant gagner nos partenaires ".

Christophe Allard  
*Président du Directoire*

## LE SPÉCIALISTE MONDIAL des Centres de Contacts

L'année 2004 s'achève pour SR.Teleperformance par un renforcement de sa position de **numéro 2 mondial** des outsourcing de Centres de Contacts.

Au-delà du chiffre d'affaires, il est intéressant de constater que le groupe SR.Teleperformance occupe d'ores et déjà une position de leader dans certains domaines.

L'entreprise est aujourd'hui totalement centrée sur son cœur de métier et revendique une position de spécialiste, acquise grâce à une accumulation d'expériences durant près de **26 ans**. Cette approche est l'une des raisons de fond du succès du groupe, qui sait prendre en charge pour ses clients des

processus complexes pour les transformer en source de profits.

Par ailleurs, le réseau mondial de SR.Teleperformance est unique, avec des implantations dans **36 pays**, ce qui lui confère un profil de leader mais aussi une faculté sans égal pour relayer et mettre en œuvre les besoins de ses clients globaux.

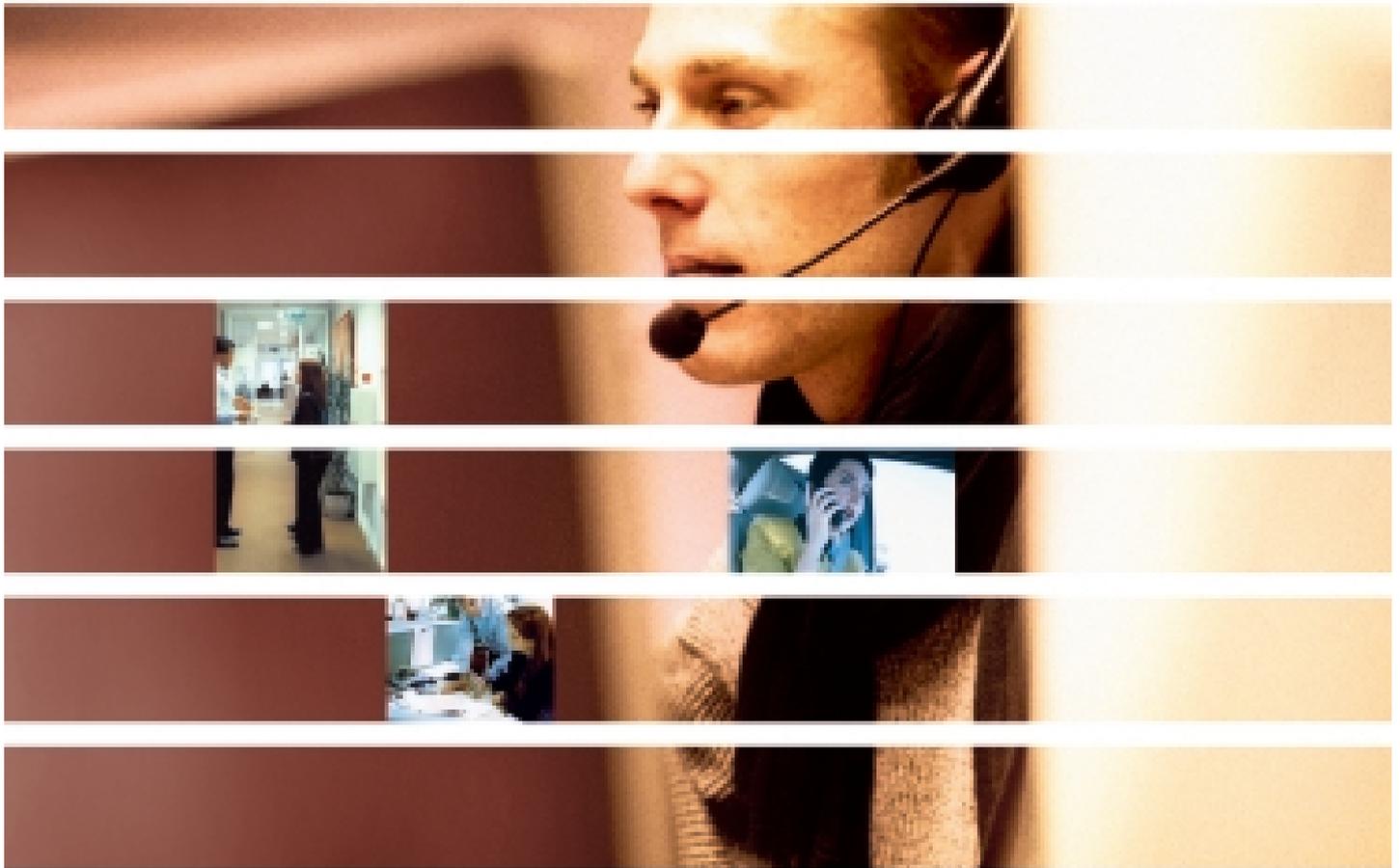
Enfin, l'origine européenne du groupe, couplée avec la progression exceptionnelle de ses activités aux Etats-Unis, donnent à SR.Teleperformance une présence équilibrée dans deux des régions les plus actives du globe.

## UNE APPROCHE MATRICIELLE du marché de la relation client

Les Centres de Contacts sont pour le consommateur la partie mesurable des politiques de management de la relation client. Ils ont pour mission de transmettre directement des flux d'informations entre la marque et ses clients. Leur **gestion de l'information** et leur **productivité** dans la maîtrise du coût de l'interaction en sont les deux composantes majeures.

SR.Teleperformance, en tant qu'outsourcer, a intégré la maîtrise de ces deux facteurs comme les éléments fondateurs de son positionnement.

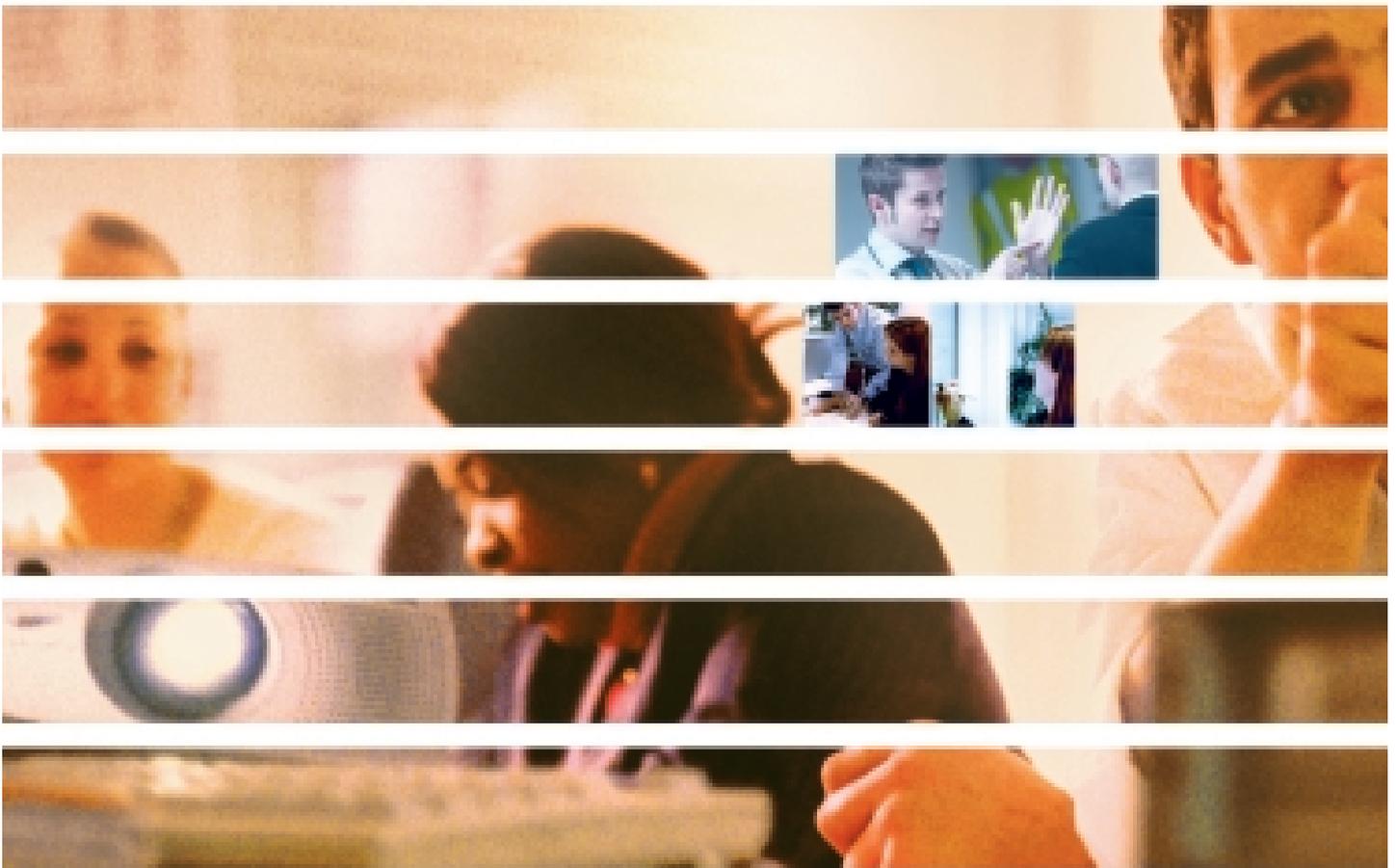
Aujourd'hui, les partenariats se définissent dans la durée. Il est fondamental pour nos clients d'être à tout moment certains que notre action s'inscrit dans une logique de progrès qui accompagne avec efficacité le



déploiement de leurs stratégies de relation client. Chaque acte de relation client se mesure par la valeur ajoutée relationnelle délivrée au consommateur et par la valeur du modèle économique mis en œuvre. Cette **culture de la mesure** permet au groupe SR.Telerperformance d'avoir avec ses partenaires une relation centrée sur les résultats, plutôt que limitée aux moyens engagés.

Il est à noter que la fidélité des clients de SR.Telerperformance est notamment le fruit de cette capacité à enrichir les modèles par l'obtention de résultats. ■ ■ ■

- > Pour SR.Teleperformance, la traduction concrète de cette première approche se retrouve dans **les garanties et les choix offerts à nos clients** pour maximiser deux valeurs ajoutées essentielles :
- > **la valeur ajoutée relationnelle** : le fruit des modèles marketing utilisés, de la gestion des bases de connaissance, de la formation des opérateurs, de la lutte contre l'attrition, des programmes de qualité tels que ISO ou COPC, avec au final un élément d'appréciation donné par la mesure objective de la satisfaction des consommateurs.
  - > **la valeur ajoutée économique** : le résultat d'investissements qui autorisent des combinaisons nouvelles grâce notamment aux outils informatiques de gestion de contacts, au réseau délocalisé de SR.Teleperformance et, dès 2005, aux possibilités offertes par "**Teleperformance Interactive**", la marque du groupe qui développe les solutions "**agents virtuels**".



Cette philosophie de Centres de Contacts, source de valeurs ajoutées, est liée aux applications métiers de la relation client qui, à chaque besoin concret, font correspondre une spécialité offerte par SR.Teleperformance.

De cette façon, suivant l'évolution logique d'une relation client/marque, SR.Teleperformance intervient sur l'ensemble de la chaîne relationnelle :

- > **acquisition de nouveaux clients,**
- > **service clients,**
- > **accroissement de valeur client**  
(ventes additionnelles / ventes croisées),
- > **assistance technique**  
(en direction des consommateurs),
- > **help desk (en direction des collaborateurs),**
- > **programme de rétention et de fidélisation,**
- > **recouvrement de créances.**

Chacune de ces spécialités est le reflet de l'expérience unique de SR.Teleperformance dans son métier. Elles bénéficient également d'enrichissements et d'améliorations régulières qui sont le fruit de l'attitude innovante du groupe SR.Teleperformance depuis sa fondation en 1978.

En amont de cette offre, SR.Teleperformance s'inscrit le plus souvent dans la stratégie de ses clients par **une démarche de conseil, appuyée par la séniorité de l'encadrement** du groupe. Il s'agit dans ce cas d'aller plus loin que la seule partie outsourcée pour apporter un soutien global à l'ensemble du dispositif "Centres de Contacts" de ses partenaires.

Enfin, l'offre du groupe SR.Teleperformance est complétée par des options de collaboration qui permettent, en fonction des impératifs, de choisir les solutions les mieux adaptées entre l'**outsourcing** caractérisé par une prise en charge directe des opérations, le **co-sourcing** pour assumer un contrôle commun des centres, le **facilities management** pour exploiter les investissements déjà réalisés ou encore le **buy-out**, technique par laquelle SR.Teleperformance reprend les centres existants pour les administrer et en améliorer la productivité et les résultats.

En synthèse, SR.Teleperformance se distingue dans l'univers mondial des outsourcing de Centres de Contacts par **son expertise**, fruit d'une **expérience unique, sa maturité** dans l'établissement de partenariats, **sa véritable capacité mondiale** offerte par la densité de son réseau et sa **crédibilité financière et sociale**. La volonté affichée du groupe de cultiver et d'enrichir son savoir-faire en concentrant toute son énergie sur les métiers de la relation client est certainement la meilleure garantie d'une croissance forte dans les prochaines années. ■



# 1.3

SR.Teleperformance  
en action

## LE MARCHÉ MONDIAL

# Les éléments clés DU MARCHÉ MONDIAL

### Reprise de la croissance

Après une stabilisation en 2002/2003, l'outsourcing des Centres de Contacts connaît à nouveau une croissance, de l'ordre de 6% en 2004. Le volume du marché s'établit à fin 2004 à une valeur de l'ordre de 34 milliards d'Euros. Toutes les prévisions disponibles (IDC, Data monitor...) laissent envisager une croissance annuelle de plus de 10% pour les 5 années à venir.

### Un marché fragmenté

SR.Teleperformance, avec un chiffre d'affaires de 952,8 millions d'Euros en 2004, a une part de marché de 3% ; les 10 premiers acteurs représentant seulement 22,5%.

Autrement dit, le marché des Centres de Contacts est encore très fragmenté ce qui, pour une société comme SR.Teleperformance au profil de consolidateur, permet d'envisager une croissance rapide dans les 5 prochaines années.

### Un marché guidé par trois facteurs clés

#### 1. La multiplication des actes de relation clients

Les entreprises déploient des politiques de suivi qui nécessitent la multiplication des interactions entre elles et leurs consommateurs ; l'élasticité des coûts de cette interaction est importante, d'où la nécessité de renforcer les investissements visant à l'amélioration de la productivité et en particulier à l'automatisation de certains contacts clients.

#### 2. La crédibilité des acteurs

Du fait de la fragmentation du marché, peu de groupes ont atteint, comme SR.Teleperformance, une taille et une réputation qui assoient leur crédibilité.

Cette position est non seulement un avantage indéniable, mais elle favorise également l'établissement d'un outsourcing plus structurel basé sur la transparence et le professionnalisme.

Cette confiance grandissante des donneurs d'ordres vis-à-vis des sociétés comme SR.Teleperformance explique les prévisions de hausse de l'outsourcing de 30% d'ici à 2010.

#### 3. La globalisation des approches

Bien que la dualité locale / globale soit encore une forte réalité, l'orientation du marché, et en particulier celle des entreprises multinationales, va dans le sens d'une globalisation. Ceci constitue un avantage objectif pour SR.Teleperformance qui a su créer la plus grande représentation locale de son secteur et qui s'est dotée également il y a plus de 3 ans d'une force de développement globale, basée à Paris pour l'Europe et à Miami pour les Amériques et l'Asie / Pacifique. ■

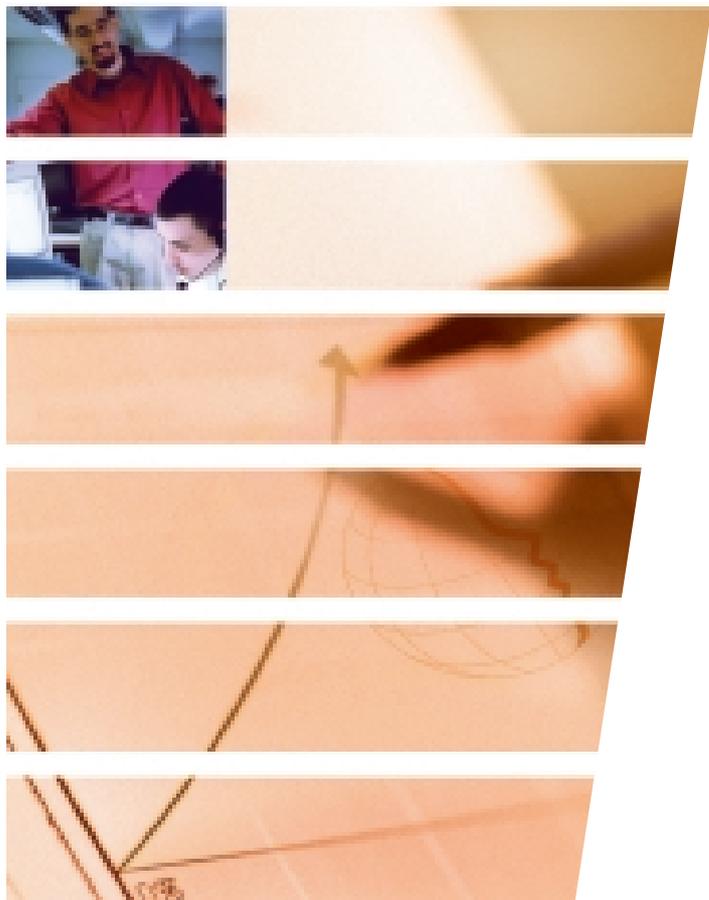


# 1.4

SR.Teleperformance  
en action

## OBJECTIFS ET STRATÉGIES 2005

# Objectifs 2005



### > Consolidation de la croissance

SR.Teleperformance se fixe comme objectif pour l'année 2005 de réaliser un chiffre d'affaires - à périmètre fin 2004 et sur la base d'un rapport de change de 1€ pour 1,29 US\$ - de 1.060 millions d'€; soit une croissance globale de l'ordre de 12%.

### Amélioration des marges

Les marges devraient progresser plus rapidement que le chiffre d'affaires, concrétisant ainsi les efforts entrepris par le groupe dans ce domaine. Le résultat net courant part du groupe devrait progresser de près de 17%. L'ensemble des indicateurs intermédiaires (E.B.I.T.D.A., E.B.I.T.A.) seront impactés positivement dans les mêmes proportions.

Ces objectifs seront si nécessaire réactualisés en milieu d'année en fonction des réalisations du premier semestre.

### Optimisation du besoin en fonds de roulement

La très forte croissance de la fin d'année 2004 ayant eu pour effet d'augmenter ponctuellement le besoin en fonds de roulement au 31 décembre 2004, le management de SR.Teleperformance envisage pour 2005 un retour à une stabilisation, voire une légère amélioration de ce ratio. Par ailleurs, des actions énergiques sont entreprises dans toutes les sociétés du groupe pour optimiser les délais de règlement clients.

# Stratégies 2005

SR.Teleperformance est aujourd'hui le numéro 2 mondial des Centres de Contacts et envisage de renforcer encore cette position en 2005.

La stratégie que suivra le groupe durant cette année se décline en cinq axes majeurs :

## **1. Maintien des efforts sur le développement de la réception de contacts**

Le profil du groupe s'est profondément modifié en 2004 et la réception de contacts est passée de 47% des ventes à près de 60% ; c'est un facteur de stabilité pour SR.Teleperformance mais aussi de sécurité, ces métiers n'étant pas soumis aux mêmes contraintes réglementaires que l'émission de contacts. Le niveau de spécialisation des équipes de SR.Teleperformance, les solutions informatiques proposées par le groupe et sa couverture géographique sont des atouts majeurs pour la poursuite du développement rapide de ces activités.

## **2. Élargissement de l'offre**

L'assistance technique et le recouvrement de créances sont toujours deux priorités pour SR.Teleperformance. En ce qui concerne l'assistance technique pour 2005 et compte tenu du niveau atteint en 2004 (près de 150 millions d'€), les efforts s'orientent maintenant sur la recherche d'un leadership mondial dans cette spécialité. Le recouvrement de créances en phase de démarrage sera soutenu par un ensemble d'initiatives commerciales mais également par la mise en place d'une politique de croissance externe, notamment au Royaume-Uni et aux Etats-Unis.

## **3. Renforcement de l'approche partenaire sur les grands comptes globaux**

A fin 2004, 42% du chiffre d'affaire du groupe est réalisé grâce à des partenariats clients qui couvrent plus de deux pays. C'est un premier résultat qui doit être confirmé et amplifié. Les investissements en terme de ressources humaines au sein des équipes de ventes globales basées à Paris pour l'Europe et à Miami pour les Etats-Unis seront accélérés et orientés vers les partenariats à très fort potentiel.

## **4. Densification géographique**

La couverture géographique de SR.Teleperformance est un point fort. Dans chaque pays couvert, la stratégie du groupe est de se positionner dans le top 5 des acteurs locaux, si possible à la première place. C'est la raison pour laquelle les recherches en matière d'acquisitions seront prioritairement orientées vers 3 zones clefs : NAFTA, UK et Allemagne. Par ailleurs, le groupe a entrepris en 2004 un mouvement vers l'est de l'Europe ; ce mouvement sera poursuivi, en particulier vers la Russie.

Enfin, l'étude que SR.Teleperformance mène sur le marché chinois depuis près de cinq ans devrait trouver une traduction opérationnelle à la fin de l'année 2005.

## **5. Poursuite du plan de moyen terme sur l'automatisation**

Dans ce domaine, le plan SRT 2008 est poursuivi, et après les acquisitions de Voice FX et de Infomobile en 2004, le groupe envisage le lancement en Europe de solutions automatisées sous la marque Teleperformance Interactive dès le début du deuxième semestre 2005. ■

**Cette stratégie a pour vocation la sécurisation de la croissance sur le moyen terme, le renforcement rapide des marges opérationnelles à hauteur de 10% et l'atteinte d'une position de numéro 1 mondial du secteur.**



# 1.5

SR.Teleperformance  
en action

## DONNÉES CLEFS OPÉRATIONNELLES

# Les DONNÉES CLEFS OPÉRATION SR.Teleperformance (à fin 2004)

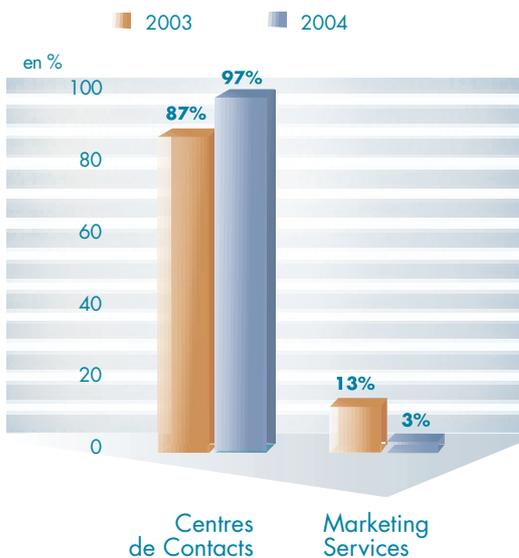
### 1. Un véritable groupe mondial avec une implantation unique

- Présence dans 36 pays (30 en 2003) :
  - 31 pays à vocation domestique ou mixte,
  - 5 pays à vocation offshore.
- 43 000 collaborateurs (30 000 en 2003).
- 158 Centres de Contacts (132 en 2003) :
  - reprise de l'expansion des sites de production.

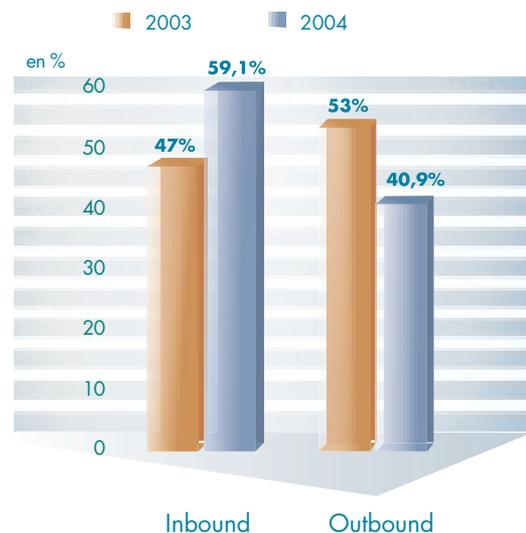
### 2. Un profil en forte évolution en 2003/2004

- Les Centres de Contacts, cœur de métier, ont un poids de 97% à fin 2004 contre 87% à fin 2003.
- La réception de contacts représente 59,1% à fin 2004 contre 47% à fin 2003.

Comparaison  
Centres de Contacts & Marketing Services



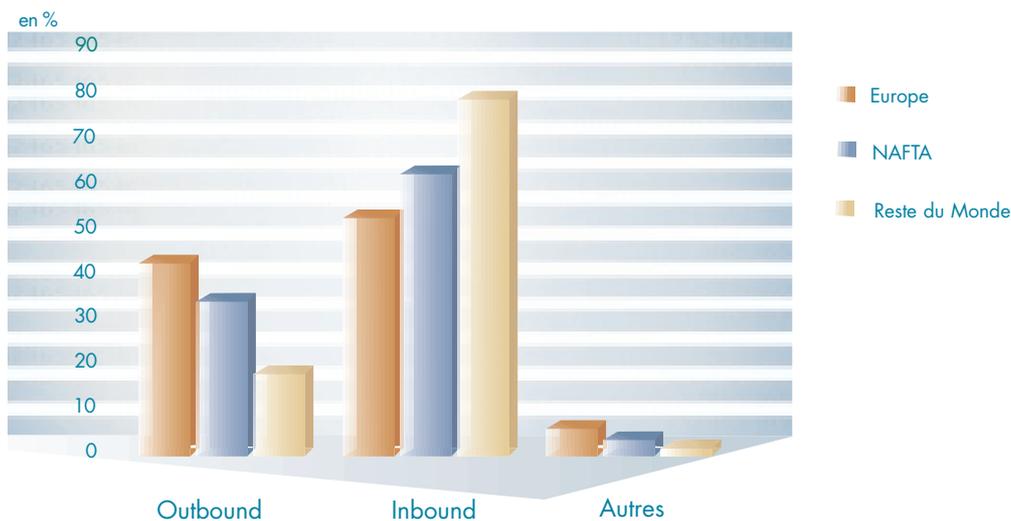
Comparaison  
Inbound & Outbound



# NELLES du groupe

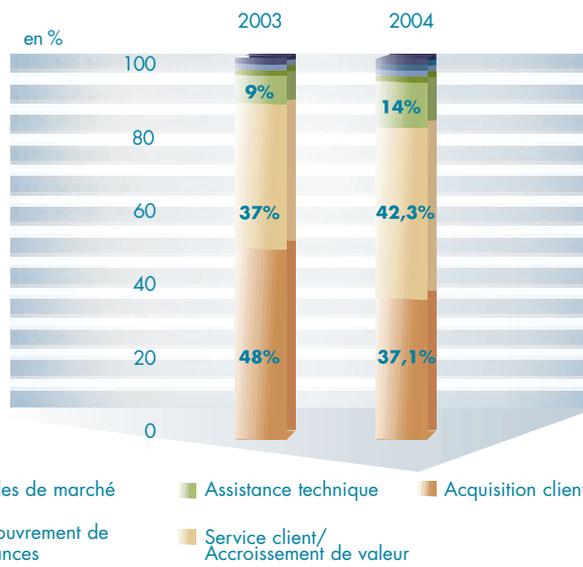
## 3. Un fort recentrage sur l'Inbound dans toutes les régions

- Les activités Europe sont majoritairement orientées réception de contacts.
- Les efforts entrepris en 2002/2003 aux U.S.A. pour réorienter les activités vers la réception d'appels ont porté leurs fruits.
- La tendance sur le reste du monde est significativement en faveur de la réception d'appels, en particulier en Amérique du Sud.



## 4. Une offre diversifiée

- SR.Teleperformance intervient auprès de ses clients pour gérer et optimiser toutes les phases du management de la relation avec leur clientèle.
- > Acquisitions de nouveaux clients,
- > Services d'information,
- > Services clients,
- > Assistance technique,
- > Fidélisation,
- > Recouvrement de créances.



# 1.5

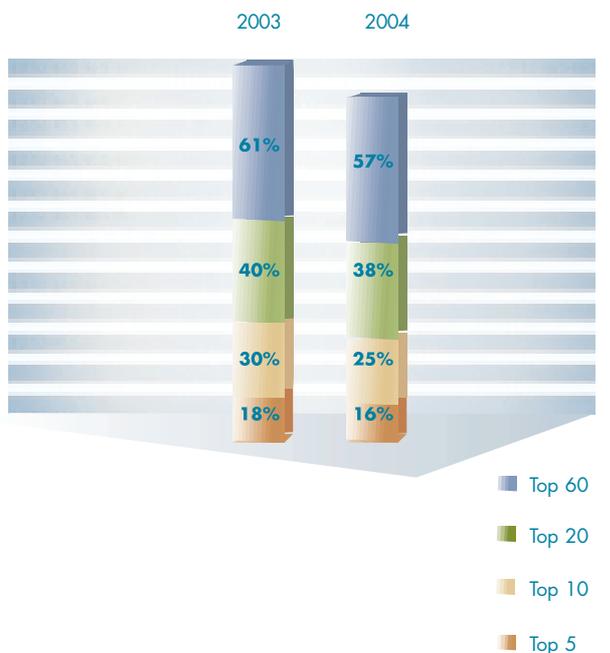
SR.Teleperformance  
en action

## DONNÉES CLEFS OPÉRATIONNELLES



### 5. Le maintien de la politique de croissance maîtrisée de l'offshore

- Les stations de travail offshore et nearshore passent de 3 200 à près de 6 000, soit 15% des capacités du groupe.
- La recherche du mix valeur ajoutée process / optimisation du modèle économique reste le principe fondateur de notre politique de développement.



### 6. Une base client qui reste diversifiée et fidèle

- 100% des clients du Top 10 étaient présents en 2001 (soit dans le Top 10 de SR.Teleperformance, soit dans celui des sociétés acquises depuis cette date).
- 90% de nos clients ont une ancienneté supérieure à 2 ans.
- 15% ont plus de 10 ans de relations actives avec SR.Teleperformance.

## Les **DONNÉES CLEFS OPÉRATIONNELLES** du groupe SR.Teleperformance (à fin 2004)

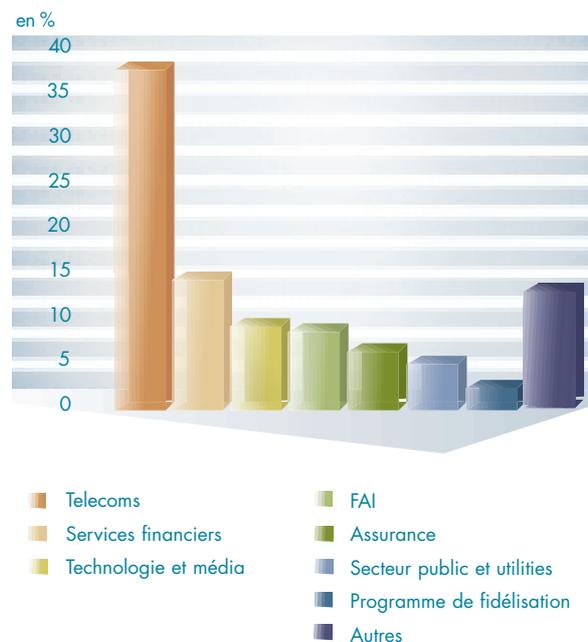
### 7. Une croissance forte des clients internationaux (plus de 2 pays)

- Bénéfice de la visibilité et crédibilité aux U.S.A.
- Résultat des investissements sur la force de vente internationale.



### 8. Une représentativité des secteurs d'activité conforme aux proportions du marché

- Effets négatifs de la DO NOT CALL LIST sur les services financiers et les assurances.
- Mise en œuvre du contrat IBM-SPRINT et renforcement de l'activité chez les opérateurs Telecom.



# 2

Structures et informations clefs

## STRUCTURES ET INFORMATIONS CLEFS



ANTICIPER LES BESOINS DE NOS  
POUR



<b>1</b>	<b>Instances de management</b>	p 24
<b>2</b>	<b>La charte des valeurs clefs</b>	p 26
<b>3</b>	<b>Organigramme simplifié</b>	p 28
<b>4</b>	<b>Synthèse des chiffres clefs</b>	p 30
<b>5</b>	<b>Actionnariat et activité boursière</b>	p 32



CLIENTS

AMÉLIORER LEURS PERFORMANCES

### LE DIRECTOIRE



Christophe Allard  
*PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE*

Olivier Douce  
*DIRECTEUR*

Michel Peschard  
*DIRECTEUR ET SECRÉTAIRE GÉNÉRAL*

### LES DIRECTIONS FONCTIONNELLES



Corinne Gauch  
*DIRECTRICE JURIDIQUE*

Allison Junoy  
*DIRECTRICE JURIDIQUE  
INTERNATIONAL*

Annette Engelsgaard  
*DIRECTRICE MÉTHODES  
& OPÉRATIONS*

## 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 75 et suivantes)

**1**  
IDENTITÉ

Être fiers les uns des autres.

**3**  
FIDÉLISATION

Gagner en faisant gagner nos clients.

**5**  
PRUDENCE

Prévoir strictement ce que l'on peut réaliser,  
et réaliser au-delà de ses prévisions.

**7**  
HONNÊTÉTÉ

La surpromesse d'aujourd'hui  
créé les ennuis de demain.

**9**  
CLAIRVOYANCE

Quatre indicateurs guident  
toutes nos actions :

Chiffre d'Affaires / Marge Brute /  
Profit / Bien-être de tous.

ANTICIPER ET PRÉVOIR LES ÉVOLU

**2**  
**PARTAGE**

Gagner en faisant gagner le Groupe.

**4**  
**RÉALISME**

Dans nos métiers la règle de management est de gagner pour investir et devenir leader et non l'inverse.

**6**  
**CLAIRVOYANCE**

La réussite est toujours dans la valeur ajoutée.

**8**  
**PÉRENNITÉ**

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

**10**  
**COURAGE**

Tout problème a une solution.  
Un péché capital : dissimuler.

TIONS DU MARCHÉ  
POUR ENRICHIR NOTRE OFFRE

# Les CENTRES DE CONTACTS du groupe

## FRANCE

100	Teleperformance France
50	Synerfil
95	Business Fil
90	Cash Performance
100	Infomobile
90	Société Martiniquaise de Centre d'Appels (M.C.A.)
82	Progisoftware conseil (P.G.S.)
98	SR.BV (France)
80	Techcity Solutions Nordic (Suède)
97	Techcity Solutions France
100	Techcity Benelux (Belgique)
86	Teleperformance Ouest
84	Teleperformance Nord
100	Teleperformance Est
88	Teleperformance Rhône-Alpes
91	Teleperformance Midi-Aquitaine
87	Comunicator

## NAFTA

100	Teleperformance Group Inc. (Etats-Unis)
100	Merkafon de Mexico (Mexique)
97	TP USA (Etats-Unis)
100	CRM Services India Private (Inde)
85	CallTech Communications (Etats-Unis)
80	Voice FX (Etats-Unis)
100	MMCC Solutions Philippines
89	Americall Group (Etats-Unis)
100	Americall de Mexico (Mexique)
100	Marcom Technologies Dominicana (République Dominicaine)
100	Marusa Marketing (Canada)
51	Noble Systems (Etats-Unis)
92	MMCC Solutions (Canada)
100	Sodema (Canada)

## EUROPE

100	Iberphone (Espagne)
100	C.E.E. Iberphone (Espagne)
96	Plurimarketing - Telemarketing e Marketing Directo (Portugal)
80	In & Out (Italie)
51	Grandi Numeri (Italie)
76	MarketVisions (Allemagne)
70	Service 800 Teleperformance (Grèce)
75	Direct Response Service (Grèce)
96	Mantel (Grèce)
51	Teleperformance Lebanon
100	Service 800 Customer Service Provider (Roumanie)
96	NETC (Allemagne)
80	All by Phone + Net (Allemagne)
100	Teleperformance Unternehmensberatung (Autriche)
85	Teleperformance Nordic (Suède)
100	B.I.T.E. Göteborg (Suède)
70	Teleperformance Denmark (Danemark)
80	Teleperformance Institute (Danemark)
90	Teleperformance Finland (Finlande)
52	Pro Contact (Norvège)
100	Teleperformance Consulting (Norvège)
95	PerfectCall (Hollande)
88	Telmkt Telemarket B.V. (Hollande)
99	La Société Européenne de Telemarketing (Belgique)
67	Teleteam Marketing (Suisse)
92	MM Teleperformance Holdings (Grande-Bretagne)
100	MM Group (Grande-Bretagne)
100	MM Group Ireland (Irlande)
100	Callprime (Grande-Bretagne)
100	Customer Value Marketing (Grande-Bretagne)
51	TP Technologies (Grande-Bretagne)
75	B.P.S. Associates (Grande-Bretagne)
100	Luxembourg Call Centers (Luxembourg)
100	Société Tunisienne de Telemarketing (Tunisie)
84	Mauritius Contact Center (Ile Maurice)
100	Compañia Salvadoreña de Telemarketing (Salvador)
80	Lion Teleservices CZ (République Tchèque)
70	Lion Teleservices SK (Slovaquie)
70	Centrum Inwestycyjne (Pologne)
100	CTM Teleperformance Polska (Pologne)



# SR.Teleperformance (% de participation)

## ■ AMÉRIQUE DU SUD

- 75 TP Brazil Comércio et Serviços (Brésil)
- 60 Teleperformance CRM (Brésil)
- 66 FST S.A. (Argentine)
- 65 Software Del Plata (Argentine)

## ■ ASIE / PACIFIQUE

- 51 Telemarketing Asia (Singapour)
- 99 P.T. Telemarketing Indonesia (Indonésie)
- 50 IMC-Marketing Co. (Corée)
- 100 IMC TM Co. (Corée)
- 60 Telephilippines (Philippines)
- 100 Teleperformance Australia (Australie)

## MARKETING SERVICES

- 100 Rochefortaise Marketing Services SR.MS *Société mère*
- CRÉATION & COMMUNICATION**
- 99 Design Board (Belgique) *Stratégie de marque et Design*
- FORMATION**
- 80 Pédagogie du management (I.S.M.)
- 80 Institut du Call Center (I.D.C.C. - France)
- MARKETING OPÉRATIONNEL**
- 51 Cime (Optimise) - (France) *Marketing Solidaire*
- 50 SR.MS Akoa (France) *Promotion des ventes*
- 66 Groupe Présence Plus (France) *Promotion des ventes*
- 100 Présence Plus
- 100 Start (France)

## AUTRES

- 14 Golf Palalto *Ensemble hôtelier*



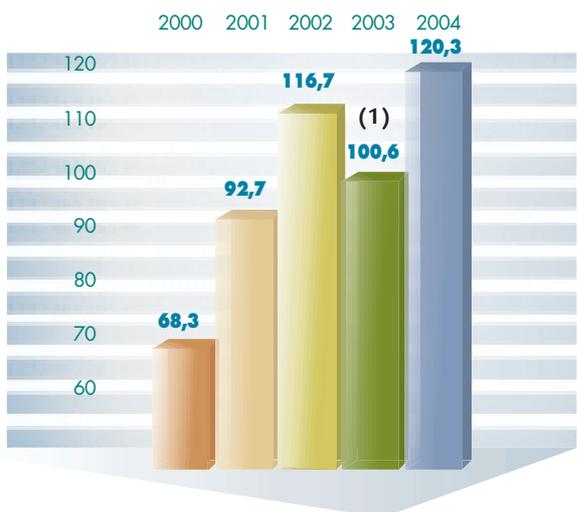
**Chiffre d'affaires**  
en millions d'euros



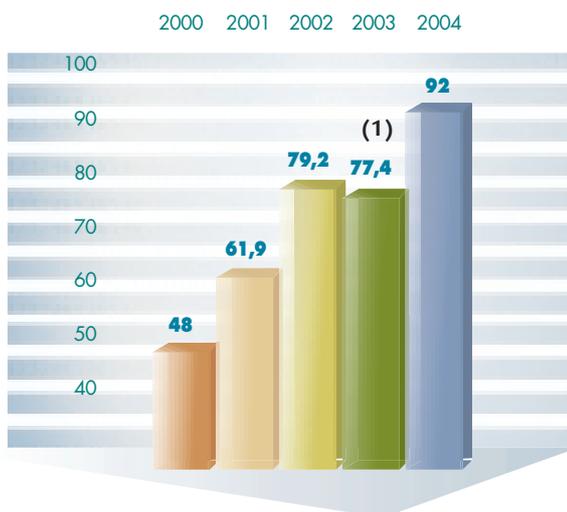
**E.B.I.T.A.\***  
en millions d'euros



**E.B.I.T.D.A.\*\***  
en millions d'euros



**Cash flow**  
en millions d'euros



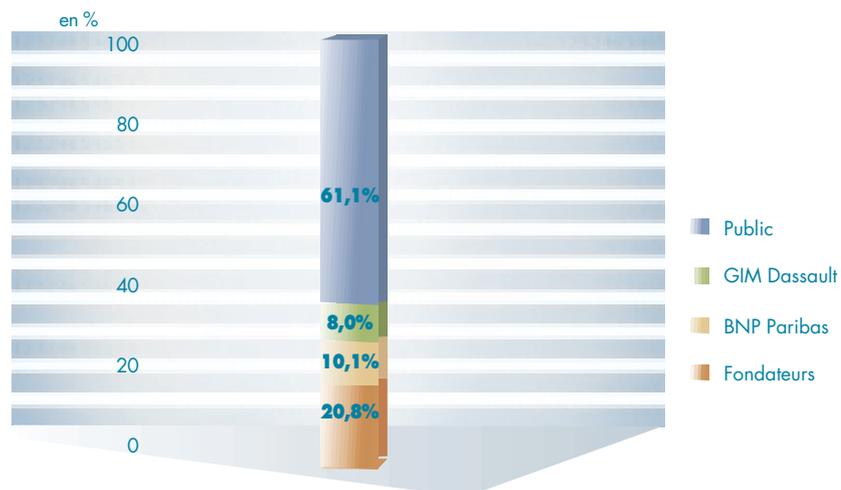
\* E.B.I.T.A. : résultat d'exploitation diminué de la participation, avant amortissement des écarts d'acquisition

\*\* E.B.I.T.D.A. : E.B.I.T.A. augmenté des amortissements d'exploitation.

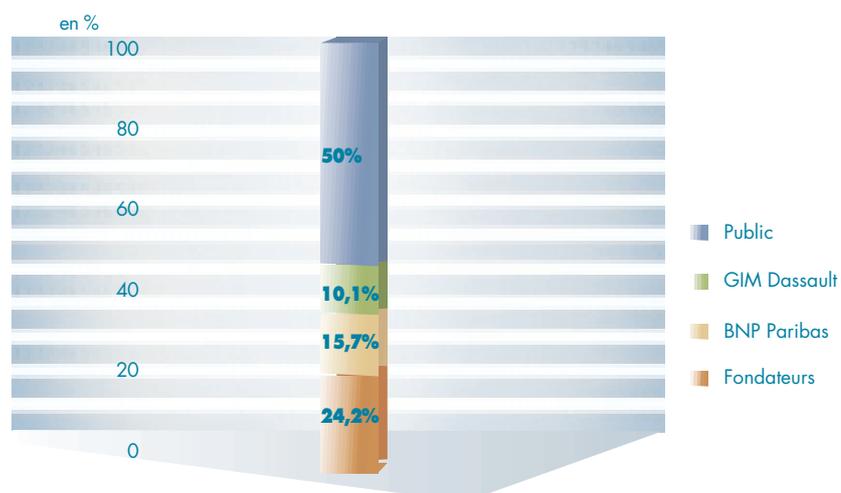
(1) Cessions significatives dans la Division Marketing Services & Santé.

TOTAL GROUPE	2004	%	2003	%	2002
EN MILLIONS D'€	04/03		03/02		
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ</b>	<b>952,8</b>	<b>10</b>	<b>862,9</b>	<b>-7</b>	<b>932,0</b>
- France	231,3	-8	252,1	-11	283,0
Contribution	24,3%		29,2%		30,4%
- International	721,5	18	610,8	-6	649,0
Contribution	75,7%		70,8%		69,6%
<b>RÉSULTAT GLOBAL</b>					
<b>E.B.I.T.A.</b>	<b>77,4</b>	<b>+17</b>	<b>66,3</b>	<b>-21</b>	<b>83,4</b>
Taux d'E.B.I.T.A.	8,1%		7,7%		8,9%
(+) Dotations aux amortissements	+42,9	+25	+34,3	+3	+33,3
<b>E.B.I.T.D.A.</b>	<b>120,3</b>	<b>+20</b>	<b>100,6</b>	<b>-14</b>	<b>116,7</b>
Taux d'E.B.I.T.D.A.	12,6%		11,7%		12,5%
Résultat courant avant impôts	69,8	+11	63,0	-19	77,9
Résultat net après impôts :					
- avant éléments non récurrents et survaleurs	45,9	+6	43,5	-15	51,1
- éléments non récurrents	11,3		16,0		—
- survaleurs	-14,0	-52	-29,2	+68	-17,4
- après éléments non récurrents et survaleurs	43,2	43	30,3	-10	33,7
<b>RÉSULTAT - PART DU GROUPE NET APRÈS IMPÔTS</b>					
- avant éléments non récurrents et survaleurs	42,1	+12	37,7	-8	41,0
- éléments non récurrents	+11,2		+15,2		
- survaleurs	-14,0	-52	-29,0	+69	-17,2
- après éléments non récurrents et survaleurs	39,3	+64	23,9	+0	23,8
<b>INVESTISSEMENTS</b>	<b>102,5</b>	<b>+129</b>	<b>44,8</b>	<b>-65</b>	<b>128,7</b>
Corporels et incorporels	36,6	+2	35,9	+8	33,3
Titres de participation	65,9	+640	8,9	-91	95,4
<b>ÉLÉMENTS FINANCIERS</b>					
Dividende par action (en €)	0,25	+25	0,20	+11	0,18
Marge brute d'autofinancement	92,0	+19	77,4	-2	79,2
Capitaux propres consolidés :					
- Part du Groupe	325,5	+4	313,3	+2	308,3
- Intérêts minoritaires	13,9	-26	18,7	-41	31,7
Trésorerie nette	129,5	-49	254,6	+139	106,6
Trésorerie nette d'endettement	-135,9		-9,8		-16,6
<b>EFFECTIF MOYEN</b>	<b>42 946</b>	<b>+48</b>	<b>28 955</b>	<b>+5</b>	<b>27 519</b>

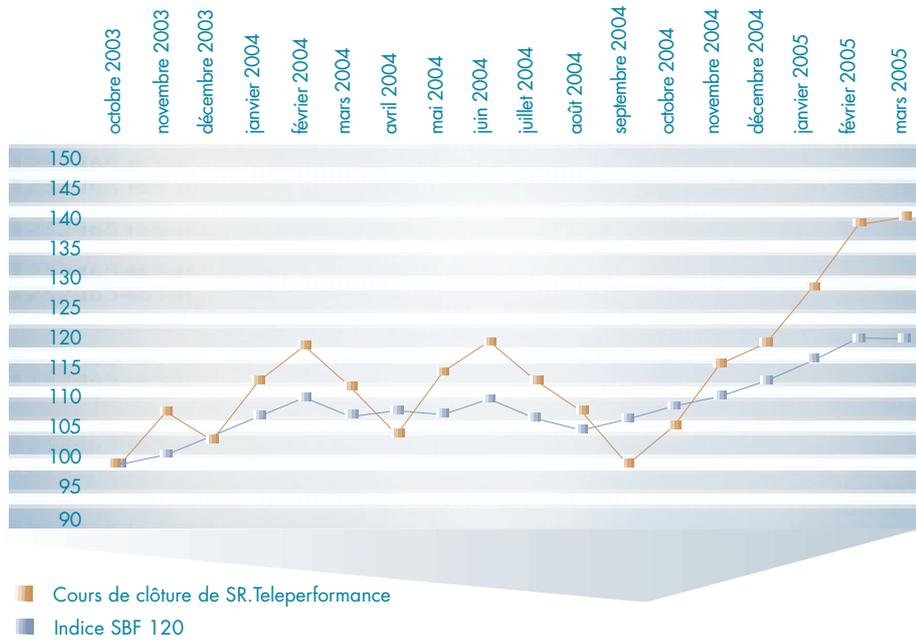
Répartition du Capital au 29 mars 2005



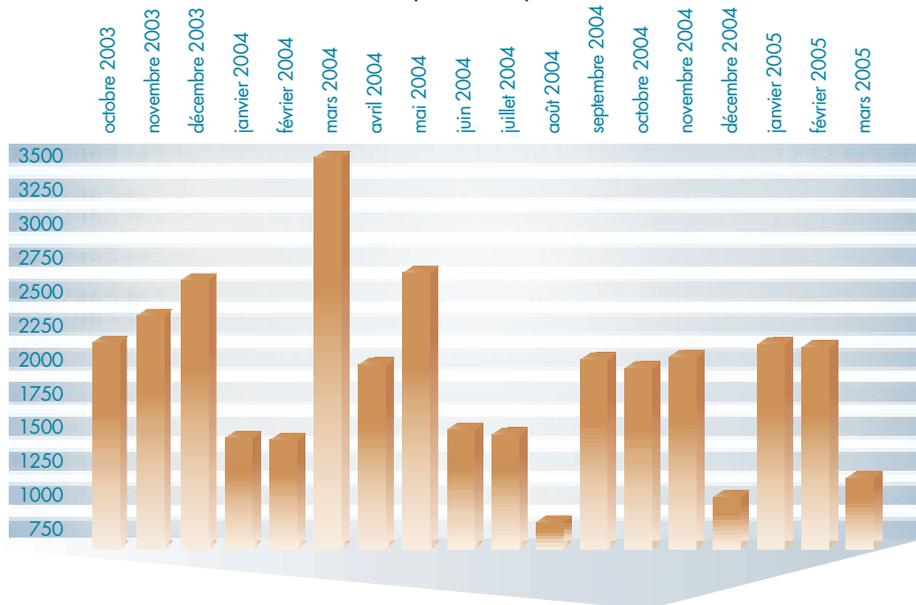
Répartition des Droits de Vote au 29 mars 2005



**Parcours boursier du titre d'octobre 2003 à mars 2005  
(indice 100 octobre 2003)**



**Nombre de titres échangés par mois  
(en milliers)**





<b>1</b>	<b>Rapport d'Activité</b>	
	■ Division Centres de Contacts	p 36
	■ Division Marketing Services	p 37
	■ Perspectives et Faits marquants	p 37
<b>2</b>	<b>Comptes Consolidés</b>	
	■ Bilan	p 38
	■ Compte de résultat consolidé	p 40
	■ Tableau des flux de trésorerie	p 41
	■ Périmètre de consolidation	p 42
	■ Principes comptables, Méthodes d'évaluation et Modalités de consolidation	p 44
	■ Notes aux comptes consolidés	p 46
	■ Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés	p 53
<b>3</b>	<b>Comptes Sociaux</b>	
	■ Bilan	p 54
	■ Compte de résultat	p 56
	■ Tableau des flux de trésorerie	p 57
	■ Annexe aux comptes sociaux	p 58
	■ Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes sociaux	p 62
	■ Inventaire des valeurs mobilières au 31 décembre 2004	p 63
	■ Tableau des filiales et participations	p 64
<b>4</b>	<b>Assemblée Générale</b>	
	■ Rapports du Directoire à l'Assemblée	p 66
	■ Rapport du Conseil de Surveillance à l'Assemblée	p 72
	■ Rapport spécial des Commissaires aux Comptes sur les conventions réglementées	p 72
	■ Rapport du Président du Conseil de Surveillance sur le contrôle interne	p 73
	■ Rapport des Commissaires aux Comptes sur le contrôle interne	p 78
	■ Résolutions	p 79
<b>5</b>	<b>Informations Juridiques et Administratives</b>	
	■ Renseignements concernant la société	p 81
	■ Renseignements concernant le capital	p 81
	■ Renseignements concernant l'activité	p 86
	■ Gouvernement d'entreprise	p 88
	■ Responsables de l'information	p 92

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

TOTAL GROUPE	2004	%	2003	%	2002
EN MILLIONS D'€	04/03		03/02		
Chiffre d'affaires consolidé	952,8	+10%	862,9	-7%	932,0
dont international	721,5	+18%	610,8	-6%	649,0
E.B.I.T.D.A.	120,3	+20%	100,6	-14%	116,7
Marge	12,6%		11,7%		12,5%
(-) Dotation aux amortissements	42,9		34,3		33,3
E.B.I.T.A.	77,4	+17%	66,3	-21%	83,4
Marge	8,1%		7,7%		8,9%
Résultat courant avant impôt	69,8	+11%	63,0	-19%	77,9
Sociétés mises en équivalence (*)	-		-		-
Résultat net global (*)	45,9	+6%	43,5	-15%	51,1
Résultat net, Part du Groupe (*)	42,1	+12%	37,7	-8%	41,0

(\*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

Les commentaires 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 progression globale de son chiffre d'affaires de 23,1%, répartie comme suit par zone géographique :

Europe : +22,3%

NAFTA\* : +23,7%

Reste du Monde : +24,5%

(\*) Amérique du Nord et Mexique

Hors effet de change, le chiffre d'affaires s'élève à 964,4 Millions d'€, en progression de près de 29%.

À données comparables, le chiffre d'affaires de cette division affiche une progression globale de 12,7%.

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

	2004	2003
Europe :	50,2%	50,5%
dont France	23,4%	26,5%
NAFTA* :	42,9%	42,5%
Reste du Monde :	6,9%	7%

(\*) Amérique du Nord et Mexique

La reprise de l'activité, qui s'est accélérée sur la deuxième partie de l'année et plus particulièrement sur le 4ème trimestre, combinée aux mesures qui ont été prises par le groupe pour adapter l'outil de production aux nouvelles conditions de Marché ont eu pour conséquence d'améliorer le taux de marge opérationnelle qui atteint 8,0% sur l'année contre 7,8% en 2003.

Le résultat d'exploitation (E.B.I.T.A.) ressort en final à 73,8 Millions d'€ en hausse de 26%.

L'E.B.I.T.D.A. (résultat d'exploitation retraité des amortissements) s'élève à 116 Millions d'€, en hausse de 27%, reflétant le renforcement de la rentabilité du Groupe.

CENTRES DE CONTACTS	2004	%	2003	%	2002
EN MILLIONS D'€	04/03		03/02		
Chiffre d'affaires consolidé	921,3	+23%	748,6	-5%	783,9
dont international	705,4	+29%	548,8	-5%	577,7
E.B.I.T.D.A.	116,0	+27%	91,1	-11%	102,4
Marge	12,6%		12,2%		13,1%
(-) Dotation aux amortissements	42,2		32,6		31,1
E.B.I.T.A.	73,8	+26%	58,5	-18%	71,3
Marge	8,0%		7,8%		9,1%
Résultat courant avant impôt	65,4	+19%	54,9	-16%	65,5
Sociétés mises en équivalence	-		-		-
Résultat net global (*)	43,0	+10%	39,2	-12%	44,7
Résultat net, Part du Groupe (*)	39,9	+17%	34,2	-8%	37,0

(\*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

## 2 Division Marketing Services

Le chiffre d'affaires de ce secteur s'établit à 31,5 Millions d'€, contre 114,3 Millions d'€ en 2003.

Cette réduction significative du chiffre d'affaires est le résultat de la politique de désengagement qui a été mise progressivement en place depuis le second semestre 2003, et qui s'est traduite par les cessions suivantes :

- Fin juin 2003 : Cession de la totalité des filiales opérationnelles de la division Santé sous la marque Vivactis
- Juillet 2003 : Désengagement partiel dans le pôle Études In vivo (étude point de vente)
- Octobre 2003 : Cession globale du groupe Newton 21 Europe (publicité)

- Décembre 2003 : Cession des participations détenues dans les filiales SR.MS One (Marketing direct), Socio (data mining), et Anacom (études sémio-linguistiques)

- Fin mars 2004 : Cession du groupe italien d'incentive : Promoplan et du pôle Études (sociétés W.S.A. et Kalee)

- Juillet 2004 : cession de l'agence de relation presse I.P.S.

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

Cette division ne représente désormais plus que 3% de l'activité du groupe.

MARKETING SERVICES	2004	%	2003	%	2002
EN MILLIONS D'€	04/03		03/02		
Chiffre d'affaires consolidé	31,5	-72,4%	114,3	-23%	148,1
dont international	16,1	-74,0%	62,0	-13%	71,3
E.B.I.T.D.A.	4,3	-54,7%	9,5	-34%	14,3
(-) Dotation aux amortissements	0,7		1,7		2,2
E.B.I.T.A.	3,6	-53,8%	7,8	-36%	12,1
Résultat courant avant impôt	4,4	-45,7%	8,1	-35%	12,4
Sociétés mises en équivalence	-	-	-	-	-
Résultat net global (*)	2,9	-32,6%	4,3	-33%	6,4
Résultat net, Part du Groupe (*)	2,2	-37,1%	3,5	-13%	4,0

(\*) Avant éléments non récurrents et survaleurs

## 3 Perspectives & Faits marquants

L'année 2005 devrait se caractériser par la consolidation d'une croissance à deux chiffres comme annoncé en novembre 2004 (+12%).

Le résultat net courant Part du Groupe devrait quant à lui connaître une progression plus forte (+17%), confirmant ainsi l'amélioration significative des marges opérationnelles constatée sur le deuxième semestre 2004.

Par ailleurs, SR.Teleperformance continue le redéploiement de ses activités, avec notamment une progression prévisible du poids de la réception de contacts au-delà de 60% pour l'ensemble du groupe à fin 2005.

Ces objectifs seront affinés et détaillés, comme chaque année, en Mai 2005 à l'occasion de la rencontre SFAF.

## BILAN

ACTIF AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'EUROS) NOTE À L'ANNEXE		2004	2003	2002
<b>CAPITAL SOUSCRIT NON APPELÉ</b>				<b>224</b>
<b>Immobilisations incorporelles nettes</b>	<b>III,1</b>	<b>10 102</b>	<b>9 129</b>	<b>5 878</b>
<b>Écarts d'acquisition nets</b>	<b>III,2</b>	<b>244 430</b>	<b>157 912</b>	<b>166 609</b>
<b>Immobilisations corporelles nettes</b>	<b>III,3</b>	<b>100 758</b>	<b>87 744</b>	<b>100 181</b>
<b>Immobilisations financières nettes</b>				
<i>Titres mis en équivalence</i>		25	235	235
<i>Titres de participation</i>		4 271	4 206	4 161
<i>Créances rattachées à des participations</i>		-	-	4
<i>Autres</i>		8 248	6 840	6 904
<b>Total immobilisations financières nettes</b>	<b>III,4</b>	<b>12 544</b>	<b>11 281</b>	<b>11 304</b>
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>		<b>367 834</b>	<b>266 066</b>	<b>283 972</b>
<b>Actif circulant</b>				
Stocks et en-cours		3 054	3 508	3 815
Avances et acomptes versés sur commandes		3 602	2 173	1 413
Clients et comptes rattachés	III,5	252 138	200 578	223 551
Autres créances	III,5	29 291	28 459	38 664
Impôts différés actif	III,9	9 047	12 413	7 450
Valeurs mobilières de placement	III,5	112 572	217 990	65 074
Disponibilités		44 831	47 877	62 185
Charges constatées d'avance		7 662	7 374	7 984
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>		<b>462 197</b>	<b>520 372</b>	<b>410 136</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices		4 723	6 123	1 309
Écarts de conversion Actif				1 477
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>834 754</b>	<b>792 561</b>	<b>697 118</b>

PASSIF AU 31 DÉCEMBRE (EN MILLIERS D'EUROS) NOTE À L'ANNEXE		2004	2003	2002
Capital		88 281	88 281	87 465
Primes d'émission et de fusion		178 421	171 943	170 803
Réserves consolidées		19 466	29 174	26 216
Résultat	IV,1	39 303	23 935	23 806
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>	<b>III,6</b>	<b>325 471</b>	<b>313 333</b>	<b>308 290</b>
INTÉRÊTS MINORITAIRES		13 933	18 719	31 736
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	III,7	7 086	6 281	5 882
<b>DETTES</b>				
Dettes financières	III,8	293 333	275 621	143 900
Avances & acomptes reçus sur commandes en cours		2 335	3 268	4 058
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		50 497	54 599	66 624
Autres dettes		133 423	99 782	123 480
Impôts différés passif	III,9	2 198	7 043	3 116
Produits constatés d'avance		6 478	13 915	8 772
<b>TOTAL DETTES</b>		<b>488 264</b>	<b>454 228</b>	<b>349 950</b>
Écarts de conversion Passif		-	-	1 260
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>834 754</b>	<b>792 561</b>	<b>697 118</b>

## COMpte DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	NOTE À L'ANNEXE	2004	2003	2002
<b>Produits d'exploitation</b>		<b>988 547</b>	<b>888 320</b>	<b>950 267</b>
Chiffre d'affaires	IV,1	952 823	862 884	931 964
Production stockée		-	-20	-242
Production immobilisée		1 807	851	759
Reprises sur amortissements et provisions, et transferts de charges		5 296	6 967	3 882
Autres produits		28 621	17 638	13 904
<b>Charges d'exploitation</b>		<b>911 117</b>	<b>822 067</b>	<b>866 854</b>
Achats de marchandises et matières premières		749	1 205	1 385
Variation de stock		-214	-248	-423
Autres charges externes		268 509	241 581	293 103
Impôts et taxes		7 856	7 731	10 368
Charges de personnel (1)	IV,3	581 774	530 600	521 131
Dotations aux amortissements et provisions	IV,2	48 272	39 377	39 749
Autres charges		4 171	1 821	1 541
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>IV,1</b>	<b>77 430</b>	<b>66 253</b>	<b>83 413</b>
Produits financiers	IV,4	8 042	6 451	6 858
Charges financières	IV,4	15 675	9 693	12 353
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>IV,4</b>	<b>-7 633</b>	<b>-3 242</b>	<b>-5 495</b>
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS</b>	<b>IV,1</b>	<b>69 797</b>	<b>63 011</b>	<b>77 918</b>
Montant net :				
- des plus-values sur cessions d'actif	IV,7	10 545	15 563	3 893
- des autres produits et charges exceptionnels	IV,7	211	-2 056	-4 454
Impôts sur les bénéfices	IV,5	-22 016	-16 997	-26 228
<b>RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS INTÉGRÉES</b>		<b>58 537</b>	<b>59 521</b>	<b>51 129</b>
<b>RÉSULTAT NET DES SOCIÉTÉS MISES EN ÉQUIVALENCE</b>	<b>IV,6</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>11</b>
<b>RÉSULTAT NET AVANT ÉCARTS D'ACQUISITION</b>		<b>58 557</b>	<b>59 541</b>	<b>51 140</b>
<b>AMORTISSEMENTS DES ÉCARTS D'ACQUISITION</b>		<b>-15 357</b>	<b>-29 201</b>	<b>-17 411</b>
<b>RÉSULTAT NET TOTAL</b>		<b>43 200</b>	<b>30 340</b>	<b>33 729</b>
<b>DONT :</b>				
<b>- Part du Groupe</b>				
Avant écarts d'acquisition		54 622	52 860	41 005
- par action (en €)		1,55	1,50	1,22
- dilué par action (en €)		1,23	1,21	1,13
Après écarts d'acquisition	IV,1	39 303	23 935	23 806
- par action (en €)		1,11	0,68	0,71
- dilué par action (en €)		0,89	0,55	0,66
<b>- Part des minoritaires</b>				
Avant écarts d'acquisition		3 935	6 681	10 135
Après écarts d'acquisition		3 897	6 405	9 923
(1) y compris participation des salariés		1 588	2 015	1 141

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	2004	2003	2002
<b>I - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ</b>			
Résultat net, Part du Groupe	39 303	23 935	23 806
Résultat net, part des intérêts minoritaires	3 897	6 405	9 923
Part dans les résultats des sociétés mises en équivalence	-20	-20	-12
Dividendes reçus des sociétés mises en équivalence		80	75
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	57 943	63 555	50 694
Variation des autres provisions	332	2 543	3 728
Variation des impôts différés	898	-2 215	-541
Subventions d'investissement	-117	-72	-1
Plus ou moins-values de cessions, nettes d'impôt	-10 194	-12 344	-3 227
<b>Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées</b>	<b>92 042</b>	<b>81 867</b>	<b>84 445</b>
Écart de change		-4 150	-5 268
<b>Marge brute d'autofinancement des sociétés intégrées hors effet de change</b>	<b>92 042</b>	<b>77 717</b>	<b>79 177</b>
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité	-37 586	-10 751	+11 485
<b>Flux net de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>+54 456</b>	<b>+66 966</b>	<b>+90 662</b>
<b>II - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT</b>			
<b>Acquisitions d'immobilisations</b>			
- incorporelles et corporelles	-46 913	-37 928	-35 134
- titres de participation	-84 400	-31 961	-97 074
- autres financières	-5 017	-3 327	-4 098
Charges à répartir	-1 737	-5 702	-879
Variation des créances sur cessions d'immobilisations	-	433	433
Variation des dettes sur immobilisations	-	-	1 315
<b>Cessions et réductions d'immobilisations, nettes d'impôt</b>			
- incorporelles et corporelles	10 271	2 050	1 872
- titres de participation	18 531	23 062	1 723
- autres financières	2 024	2 553	3 084
<b>Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement</b>	<b>-107 241</b>	<b>-50 820</b>	<b>-128 758</b>
<b>III - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT</b>			
Augmentations de capital en numéraire	1 856	2 471	11 649
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-12 358	-6 298	-6 055
Dividendes versés aux minoritaires des sociétés intégrées	-3 095	-4 824	-6 179
Écart de conversion actif / passif		217	-322
Remboursement des dettes financières	-75 542	-31 579	-39 230
Augmentation des dettes financières	34 137	179 649	91 275
<b>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement</b>	<b>-55 002</b>	<b>139 636</b>	<b>51 138</b>
<b>Variation de la trésorerie</b>	<b>-107 787</b>	<b>155 782</b>	<b>13 042</b>
<b>Trésorerie d'ouverture</b>	<b>254 565</b>	<b>106 621</b>	<b>95 815</b>
<b>Trésorerie de clôture</b>	<b>129 530</b>	<b>254 565</b>	<b>106 621</b>
<b>Incidence des variations de cours de devise</b>	<b>-2 966</b>	<b>-3 369</b>	<b>-355</b>
<b>Incidence des variations de périmètre</b>	<b>-14 282</b>	<b>-4 109</b>	<b>-1 448</b>

## I - Périmètre de Consolidation au 31 Décembre 2004

### I.1 Intégration globale

SOCIÉTÉS CONSOLIDÉES	INTÉRÊTS %	CONTRÔLE %
<b>Société mère :</b>		
SR.Teleperformance	100	100
<b>CENTRES DE CONTACTS</b>		
<b>Paris</b>		
Teleperformance France	100	100
Cash Performance	90	90
Infomobile	100	100
<b>Régions</b>		
Teleperformance Est	84	100
Teleperformance Nord	84	84
Teleperformance Ouest	86	86
Teleperformance Rhône-Alpes	88	88
Teleperformance Midi-Aquitaine	91	91
Comunicator	87	87
Techcity Solutions	95	97
Société Martiniquaise		
de Centre d'Appels (M.C.A)	90	90
<b>Europe</b>		
<b>Europe du Sud</b>		
Iberphone (Teleperformance Spain - Espagne)	100	100
C.E.E. Iberphone (Espagne)	100	100
Fonomerk (Espagne)	100	100
Plurimarketing (Teleperformance Portugal)	96	96
Grandi Numeri (Italie)	50	50
In & Out, S.p.A. (Teleperformance Italy)	80	80
Service 800 Teleperformance S.A.		
(Teleperformance Greece - Grèce)	70	70
DRS (Grèce)	53	75
Mantel (Grèce)	67	96
Teleperformance Lebanon	36	51
Teleperformance Romania - Teleperformance		
Greece Customer Provider SRL	70	100
Teleperformance Romania - Customer		
Management Company SRL	56	80
Société Tunisienne de Télémarketing	100	100
<b>Europe du Nord</b>		
NETC GmbH		
(Teleperformance Germany - Allemagne)	96	96
MarketVisions (Allemagne)	38	76
All by Phone + Net (Allemagne)	80	80
Teleperformance Unternehmensberatung		
(Teleperformance Austria)	100	100
Teleperformance Nordic (Suède)	85	85
B.I.T.E. Göteborg (Suède)	85	100
Techcity Solutions Nordic (Suède)	79	80
Teleperformance Denmark AS	60	70
Teleperformance Finland Oy	77	90
Teleperformance Norway	44	52
Teleperformance Consulting (Norvège)	44	100
Pro Contact (Norvège)	44	52
La Société Européenne de		
Télémarketing (Teleperformance Belgium)	100	100
Telmkt Telemarket B.V.		
(Teleperformance Netherlands - Hollande)	88	88
Call & Sell (PerfectCall - Hollande)	95	95

Teleteam Marketing AG		
(Teleperformance Switzerland)	67	67
Lion Teleservices CZ (République Tchèque)	80	80
Lion Teleservices SK (Slovaquie)	56	70
Centrum Inwestycyjne (Pologne)	70	70
Centrum Teleperformance Polska (Pologne)	70	100
Teleperformance U.K (anciennement B.P.S)	92	100
B.P.S Contact Centre Services Ltd.		
(Grande-Bretagne)	69	75
MM Teleperformance Holdings Ltd.		
(Grande-Bretagne)	92	92
Techcity Benelux (Belgique)	95	100
Luxembourg Call Centers	100	100

### NAFTA

Teleperformance Group, Inc. (U.S.A.)	100	100
Teleperformance USA	97	97
CallTech International, Inc. (U.S.A.)	82	85
Voice FX (Teleperformance Interactive - U.S.A.)	77	80
Americall Group, Inc. (U.S.A.)	89	89
Americall de Mexico, S.A.	89	100
Marcom Technologies Dominicana, S.A.		
(République Dominicaine)	89	100
Marusa Marketing, Inc. (Canada)	100	100
MMCC Solutions, Inc.		
(Teleperformance Canada)	92	92
Sodema, Inc. (Canada)	92	100
Merkafon Group ( Mexique et U.S.A.)	100	100
Mauricius Contact Center (Ile Maurice)	84	84
Teleperformance El Salvador		
(Compania Salvadorena de Telemarketing)	84	100

### Amérique du Sud

Teleperformance Brazil Comércio		
et Serviços Ltda.	75	75
Teleperformance CRM (Brésil)	45	60
FST S.A. (Teleperformance Argentina)	66	66
Software Del Plata S.A. (Argentine)	42	65

### Asie / Pacifique

Telemarketing Asia		
(Teleperformance Singapore)	51	51
P.T. Telemarketing Indonesia		
(Teleperformance Indonesia)	50	99
IMC-Marketing Co., Ltd.		
(Teleperformance Korea)	50	50
IMC-TM Co., Inc. (Corée)	50	100
CRM Services India Private Ltd.		
(Teleperformance India)	97	100
Telephilippines, Inc.	60	60
MMCC Solutions Philippines Corp.	97	100
Teleperformance Australia Pty. Ltd.	100	100

### Autres supports

#### Informations services

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

#### Création de logiciels

Progisoftware conseil - P.G.S. (France)	82	82
Teleperformance Technologies		
(Grande-Bretagne)	47	51
Noble Systems Corp. (U.S.A.)	51	51

#### Autres

SR.BV (France)	98	98
Performance Institute, A.S. (Danemark)	48	80

MARKETING SERVICES		
<b>Société mère :</b>		
SR.Marketing Services	100	100
FORMATION		
Pédagogie du management ( I.S.M.)	80	80
IDCC	80	80
CRÉATION & COMMUNICATION		
<b>Stratégie de marque et Design</b>		
D.B. France	100	100
Design Board (Belgique)	99	99
MARKETING OPÉRATIONNEL		
<b>Marketing Solidaire</b>		
Cime (France)	51	51
<b>Promotion des ventes</b>		
SR.MS Akoa (France)	50	50
Groupe Présence Plus (France)	66	66
Présence Plus (France)	66	100
Start (France)	66	100
<b>Autres</b>		
Tirage (France)	99	99
New Way (France)	100	100
LB Conseil & Participation (France)	100	100

COMMUNICATION SANTÉ		
<b>Société mère :</b>		
Rochefortaise Santé (Vivactis)	100	100
<b>Agences de communication</b>		
J.R.T. Participations	100	100
F.C.S.	100	100

## 1.2 Mise en équivalence

MARKETING SERVICES		
MARKETING OPÉRATIONNEL		
<b>Promotion des ventes</b>		
Flexibreaks	33	50

## 1.3 Évolution du périmètre de consolidation

Le périmètre de consolidation a évolué comme suit :

### 1.3.1 - Prises de participations nouvelles ou créations

A : ACQUISITION	DATE	CONTRÔLE	
C : CRÉATION	D'EFFET	VARIATION	
CENTRES DE CONTACTS			
<b>France</b>			
Infomobile	A	1/09/04	+100%
Société Martiniquaise de Centre d'Appels (M.C.A)	A	1/09/04	+90%
<b>Europe</b>			
Techcity Benelux (Belgique)	C	1/01/04	+100%
Techcity Nordic (Suède)	C	1/01/04	+80%
All by Phone + Net (Allemagne)	A	1/01/04	+80%
MM Group (Grande-Bretagne)	A	1/06/04	+93%
Lion Teleservices CZ (République Tchèque)	A	1/01/04	+80%
Lion Teleservices SK (Slovaquie)	A	1/01/04	+70%
Centrum Inwestycyjne (Pologne)	A	1/01/04	+70%
Pro Contact (Norvège)	C	1/01/04	+52%

Teleperformance Romania - TP Greece			
- Customer Provider SRL	C	31/12/04	+100%
- Customer Management Company SRL	C	31/12/04	+100%

### NAFTA

CallTech International Inc. (U.S.A.)	A	1/06/04	+85%
Voice FX - Teleperformance Interactive (U.S.A.)	A	1/07/04	+80%

### Amérique du Sud

Teleperformance CRM (Brésil)	C	1/11/04	+60%
Software Del Plata S.A. (Argentine)	A	1/01/04	+65%

### Reste du monde

Mauricius Contact Center (Ile Maurice)	C	1/07/04	+84%
Teleperformance El Salvador (Compania Salvadorena de Telemarketing)	C	1/07/04	+100%
P.T Telemarketing Indonesia (Teleperformance Indonesia)	C	1/01/04	+99%
IMC-TM Co., Inc. (Corée)	C	1/01/04	+100%
MMCC Solutions Philippines Corp.	C	1/01/04	+100%

### 1.3.2 - Augmentations du pourcentage de participation

#### CENTRES DE CONTACTS

Telephilippines, Inc.	A	1/01/04	+20%
Teleperformance U.K (anciennement B.P.S.)	A	31/12/04	+8%
Mantel (Grèce)	A	1/01/04	+45%

#### MARKETING SERVICES

Tirage	A	1/01/04	+20%
--------	---	---------	------

### 1.3.3 - Cessions partielles de participation

#### CENTRES DE CONTACTS

Teleperformance Brazil Comércio et Serviços Ltda.		31/12/04	-12%
---	--	----------	------

### 1.3.4 - Cessions globales de participation

#### MARKETING SERVICES

W.S.A. (Études)		31/03/04	-61%
Kalee (Études)		31/03/04	-60%
Groupe Promoplan (Incentive)			
- Promoplan		31/03/04	-65%
- Catiturama		31/03/04	-100%
- Ambrosini		31/03/04	-51%
- Gala Events		31/03/04	-100%
I.P.S. (Relations Presse)		1/07/04	-50%

#### CENTRES DE CONTACTS

Teleperformance Fund Raising (Norvège)(*)		1/01/04	-100%
---	--	---------	-------

(\*) société en liquidation.

### 1.3.5 - Opérations de restructuration interne

#### CENTRES DE CONTACTS

#### France

##### 1/ Réorganisation du réseau régional

La société Teleperformance Sud-Ouest a absorbé sa filiale Teleperformance Midi-Pyrénées à effet du 1er janvier 2004.

La nouvelle entité a pour dénomination sociale Teleperformance Midi-Aquitaine.

##### 2/ Reprise par Teleperformance France des activités de la marque Multilignes

La société Teleperformance France a absorbé sa filiale Multilignes Conseil à effet du 1er janvier 2004.

#### Europe

##### Regroupement des activités en Grande-Bretagne

SR.Teleperformance a transféré le 31 décembre 2004 à MM Group la participation qu'elle détenait dans la société Teleperformance U.K.

## II - Principes comptables, Méthodes d'évaluation et Modalités de Consolidation, Comparabilité des Comptes (k€ : 000€)

### 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 a été appliquée au titre de l'exercice 2004 par le Groupe qui a évalué les engagements de retraite selon la méthode des unités de crédit projetées. L'impact positif de ce changement de méthode sur les réserves de l'exercice concerne exclusivement les sociétés françaises du Groupe (les autres appliquant déjà la norme IAS 19 conforme à la recommandation du CRC) et s'élève à 103 k€, dont 121 k€ en Part Groupe.

### 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 2004.

#### 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 <sup>er</sup> janvier 1997	5 ans
MARKETING SERVICES ET SANTÉ ET AUTRES ACTIVITÉS :	
	5 ans

Il a été procédé à une validation systématique de la valeur des écarts d'acquisition au 31 décembre 2004.

L'évaluation de chaque entreprise du groupe a été réalisée par la méthode d'actualisation des flux futurs de trésorerie (discounted cash flows) en fonction des hypothèses suivantes :

- Prévisions à court terme, puis hypothèses de croissance organique propres à l'entreprise et à la zone géographique concernée, sur une durée de 10 ans,

- Taux d'actualisation déterminé par zone géographique (de 8,50% à 9,50% pour les sociétés situées en Europe ou dans la zone NAFTA et aux environs de 14% pour les pays à forte inflation),

- Valeur terminale calculée à l'horizon des 10 ans.

Le cas échéant, ont été également prises en compte les synergies consécutives à l'intégration de l'entreprise acquise dans les 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 1,5 Million d'€ au titre de l'exercice 2004.

#### 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 immobilisations corporelles sont valorisées à leur coût d'acquisition dans les sociétés intégrées.

Les amortissements pratiqués correspondent à des amortissements économiques calculés selon le mode linéaire en fonction de la nature des immobilisations concernées.

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

#### b) Titres de participation

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

#### c) Créances et comptes rattachés

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

#### d) Créances et dettes en monnaies étrangères

Depuis le 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 des unités de crédit projetées (norme IAS 19) font l'objet d'une provision inscrite au passif du bilan conformément à la méthode préférentielle du règlement CNC n°2003- R01. Un crédit d'impôt (impôt différé actif) est constaté le cas échéant.

Pour les sociétés françaises, le taux d'actualisation retenu est de 4,5%.

#### 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 notamment compte de l'effet de dilution des actions à émettre dans le cadre des options et de l'Océane émise en décembre 2003.

#### k) Gestion du risque de change et de taux

Afin de limiter son exposition au risque de change, le Groupe effectue

- des emprunts ou avances en devises, destinés à couvrir des prêts effectués à des filiales, libellés dans la même devise et de même échéance. Conformément aux règles applicables aux opérations de couverture, les gains et pertes de change sont pris en compte à la date du 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,
- des couvertures de change sous la forme de swap sur les opérations de prêts en devises accordés aux filiales.

#### l) Emprunt obligataire

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 (Océane) au taux de 3,25% à échéance du 1er janvier 2008, pour un montant nominal global de 158,7 Millions d'€, composé de 7 521 326 obligations à 21,10 €.

#### m) Provisions pour risques et charges

Dans le cadre du règlement CRC 2000-06 sur les passifs entré en vigueur depuis le 1er janvier 2002, 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

Le montant net des charges à répartir, déduction faite des produits constatés d'avance correspondants, ressort au 31 décembre 2004 à 3,9 Millions d'€.

Ce montant s'analyse comme suit (en millions d'€) :

AU 31/12/2004	CHARGES À RÉPARTIR	PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE	MONTANT NET
<i>Frais d'émission de l'Océane</i>	2,3		2,3
<i>Frais de démarrage</i>	2,2	0,8	1,4
<i>Autres</i>	0,2		0,2
<i>Total</i>	4,7	0,8	3,9

Les frais engagés dans le cadre de l'émission de l'Océane émise en décembre 2003 sont étalés sur la durée de l'emprunt, soit 4 ans.

Les frais de démarrage concernent pour l'essentiel les 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 de 0.8 Million d'€ inscrit en produits comptabilisés d'avance représente la quote-part des frais de démarrage facturée au client au titre de ce contrat, étalée sur la même durée.

## II.4 Méthodes préférentielles

La méthode préférentielle relative au traitement des gains et pertes latentes de change a été appliquée pour la première fois en 2003. Ce changement de méthode a eu un impact brut positif de 24 k€ sur le résultat de l'exercice 2003 et de 12 k€ sur le résultat de l'exercice 2004.

Si la méthode préférentielle avait été appliquée au cours de l'exercice 2002, l'impact sur le résultat consolidé avant impôt aurait été négatif de 422 k€.

L'ensemble des autres méthodes préférentielles est appliqué.

## II.5 Comparabilité des comptes

Le coût des titres acquis au cours de l'exercice 2004 s'élève à 84,4 Millions d'€.

Le montant des écarts d'acquisition constaté ressort pour cette période à 108,9 Millions d'€.

Les cessions intervenues au cours de l'exercice concernent essentiellement les sociétés opérationnelles du Marketing Services incluant le Groupe italien Promoplan, les sociétés d'étude W.S.A. et Kalee, ainsi que la société de Relations Presse I.P.S. Le chiffre d'affaires et le résultat d'exploitation des sociétés cédées au cours de l'exercice 2004 s'élèvent respectivement à 12,5 Millions d'€ et 1,1 Million d'€ contre 45,6 Millions d'€ et 3,1 Millions d'€ pour 2003.

Les impacts des entrées 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 : k€)

#### III.1 Immobilisations incorporelles

##### SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2004

	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
Concessions, brevets, licences	2 215	891	1 324
Fonds commerciaux	1 306	1 064	242
Autres	25 953	17 417	8 536
<b>TOTAL</b>	<b>29 474</b>	<b>19 372</b>	<b>10 102</b>

##### VARIATIONS DE L'EXERCICE

	01/01/04	AUGM.	DIM.	CS&VM	31/12/04
<b>Valeur Brute</b>					
Concessions, brevets, licences	2 141	607	48	-485	2 215
Fonds commerciaux	2 709	145	1 478	-70	1 306
Autres (*)	18 673	7 757	1 545	+1 068	25 953
<b>TOTAL</b>	<b>23 523</b>	<b>8 509</b>	<b>3 071</b>	<b>+513</b>	<b>29 474</b>

##### Amortissements

Concessions, brevets, licences	1 749	696	1 273	-281	891
Fonds commerciaux	692	389	-	-17	1 064
Autres (*)	11 953	5 782	438	+120	17 417
<b>TOTAL</b>	<b>14 394</b>	<b>6 867</b>	<b>1 711</b>	<b>-178</b>	<b>19 372</b>

(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	01/01/04	AUGM.	DIM.	CS&VM	31/12/04
Centres de Contacts	21 233	8 440	2 261	+1 292	28 704
Marketing Services et Santé	2 290	69	810	-779	770
<b>TOTAL</b>	<b>23 523</b>	<b>8 509</b>	<b>3 071</b>	<b>513</b>	<b>29 474</b>

(CS&VM : CHANGEMENTS DE STRUCTURE ET VARIATIONS MONÉTAIRES)

#### III.2 Écarts d'acquisition

##### SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2004

	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
Écarts d'acquisition	323 897	79 467	244 430

##### VARIATIONS DE L'EXERCICE

	01/01/04	A&VP	SP	VM	31/12/04
Centres de Contacts	211 195	(*)108 908	-	-5 869	314 234
Marketing Services	11 242	9 (**)	5551	-	5 700
Communication Santé	3 963	-	-	-	3 963
<b>TOTAL</b>	<b>226 400</b>	<b>108 917</b>	<b>5 551</b>	<b>-5 869</b>	<b>323 897</b>

(A&VP : ACQUISITIONS & VARIATIONS DE PÉRIMÈTRE - SP : SORTIES DE PÉRIMÈTRE

VM : VARIATIONS MONÉTAIRES)

(\*) ce montant se répartit comme suit :

- Zone NAFTA : 66,7 Millions d'€ correspondant à l'acquisition des sociétés CallTech Communication et Voice FX.
- Europe : 43,3 Millions d'€, provenant de :
  - l'acquisition des sociétés MM Group, All by Phone + Net, Teleperformance Poland, Lion Teleservices et Infomobile, ainsi que
  - du rachat de la totalité des titres détenus par les minoritaires des sociétés Multilignes et Teleperformance U.K. préalablement aux opérations de regroupement d'activités.
- Amérique du Sud : -1,1 Million d'€, qui se décompose comme suit :
  - + 0,2 Million d'€ sur l'acquisition par FST (Argentine) de la société Software Del Plata
  - 1,3 Million d'€ concerne la société Teleperformance Brasil dont 0,5 Million d'€ de réduction du prix des titres de Teleperformance Brésil acquis en décembre 2003 et une diminution de 0,8 Million d'€ provenant de la cession de 12% du capital réalisée en 2004.

(\*\*) Marketing Services : cessions des sociétés W.S.A., Kalee (Études) et I.P.S (Relations Presse), et du groupe Promoplan (Incentive).

##### VARIATIONS DE L'EXERCICE

	01/01/04	DOTATIONS	SP	VM	31/12/04
<b>Amortissements et Provisions</b>					
Centres de Contacts	55 983	14 727	61	-133	70 516
Marketing Services	8 542	630	4 184	-	4 988
Communication Santé	3 963	-	-	-	3 963
<b>TOTAL</b>	<b>68 488</b>	<b>15 357</b>	<b>4 245</b>	<b>-133</b>	<b>79 467</b>

(SP : SORTIES DE PÉRIMÈTRE - VM : VARIATIONS MONÉTAIRES)

Il a été procédé à un amortissement exceptionnel des écarts d'acquisition pour un montant de 1,5 Million d'€ sur la société Noble Systems Corporation (U.S.A.).

#### III.3 Immobilisations corporelles

##### SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2004

	MONTANT BRUT	AMORTISSEMENT	MONTANT NET
Terrains	1 176	-	1 176
Constructions	48 069	20 786	27 283
Installations techniques	53 356	29 775	23 581
Autres	135 728	87 346	48 382
Immobilisations en cours	29	-	29
Avances et acomptes	307	-	307
<b>TOTAL</b>	<b>238 665</b>	<b>137 907</b>	<b>100 758</b>

##### VARIATIONS DE L'EXERCICE

	01/01/04	AUGM.	DIM.	CS&VM	AUTRES	31/12/04
<b>Valeur Brute</b>						
Terrains	1 732	172	2 717	+1 989	0	1 176
Constructions	49 886	7 283	7 909	+4 872	-6 062	48 069
Installations techniques	36 333	13 014	2 283	+2 638	+3 653	53 356
Autres	109 806	27 644	4 907	-574	+3 759	135 728
Immobilisations en cours	292	24	-	+15	-302	29
Avances et acomptes	0	0	0	0	+307	307
<b>TOTAL</b>	<b>198 049</b>	<b>48 137</b>	<b>17 816</b>	<b>+8 940</b>	<b>+1 355</b>	<b>238 665</b>

##### Amortissements

Constructions	18 089	5 423	1 888	+1 716	-2 554	20 786
Installations techniques	21 257	7 780	1 714	+1 094	+1 358	29 775
Autres	70 959	20 268	3 491	-2 254	+1 864	87 346
<b>TOTAL</b>	<b>110 305</b>	<b>33 471</b>	<b>7 093</b>	<b>+556</b>	<b>+668</b>	<b>137 907</b>

(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'activités comme suit :

	01/01/04	AUGM.	DIM.	CS&VM	AUTRES	31/12/04
Centres de Contacts	192 806	47 949	17 373	+11 146	+1 115	235 643
Marketing Services et Santé	5 243	188	443	-2 206	+240	3 022
<b>TOTAL</b>	<b>198 049</b>	<b>48 137</b>	<b>17 816</b>	<b>+8 940</b>	<b>+1 355</b>	<b>238 665</b>

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

	01/01/04	AUGM.	DIM.	CS&VM	AUTRES	31/12/04
Centres de Contact	106 562	32 969	6 717	+2 266	+562	135 642
Marketing Services						
et Santé	3 743	502	376	-1 710	+106	2 265
<b>TOTAL</b>	<b>110 305</b>	<b>33 471</b>	<b>7 093</b>	<b>+556</b>	<b>+668</b>	<b>137 907</b>

### III.4 Immobilisations financières

#### SITUATION AU 31 DÉCEMBRE 2004

	MONTANT BRUT	PROVISION	MONTANT NET
Titres mis en équivalence	2 173	2 148	25
Titres de participation	5 782	1 511	4 271
Créances rattachées	-	-	-
Autres	8 450	202	8 248
<b>TOTAL</b>	<b>16 405</b>	<b>3 861</b>	<b>12 544</b>

#### VARIATIONS DE L'EXERCICE

	01/01/04	AUGM.	DIM.	CS	31/12/04
<b>Valeur Brute</b>					
Titres mis en équivalence	2 387	20	18	-216	2 173
Titres de participation	7 496	143	1 744	-113	5 782
Autres	6 890	5 295	3 287	-448	8 450
<b>TOTAL</b>	<b>16 773</b>	<b>5 458</b>	<b>5 049</b>	<b>-777</b>	<b>16 405</b>

#### Provisions

Titres mis en équivalence	2 152		2	-2	2 148
Titres de participation	3 290		1 744	-35	1 511
Autres	50	157	5		202
<b>TOTAL</b>	<b>5 492</b>	<b>157</b>	<b>1 751</b>	<b>-37</b>	<b>3 861</b>

(CS : CHANGEMENTS DE STRUCTURE)

### III.6 Variation des capitaux propres

PART GROUPE	CAPITAL	PRIMES	RÉSERVES CONSOLIDÉES	RÉSULTAT DE L'EXERCICE	ÉCARTS DE CONVERSION	TOTAL CAPITAUX PROPRES
<b>SITUATION AU 31/12/2001</b>	<b>84 097</b>	<b>166 303</b>	<b>22 318</b>	<b>20 233</b>	<b>3 599</b>	<b>296 550</b>
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
<b>SITUATION AU 31/12/2002</b>	<b>87 465</b>	<b>170 803</b>	<b>36 865</b>	<b>+23 806</b>	<b>-10 649</b>	<b>308 290</b>
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
<b>SITUATION AU 31/12/2003</b>	<b>88 281</b>	<b>171 943</b>	<b>54 015</b>	<b>23 935</b>	<b>-24 841</b>	<b>313 333</b>
Variations de capital de l'entreprise consolidante	-	-	-	-	-	-
Distributions effectuées par l'entreprise consolidante	-	-	+11 577	-23 935	-	-12 358
Variations des écarts de conversion	-	-	-	-	-14 622	-14 622
Changement de méthode (cf. II.1)	-	-	+121	-	-	+121
Autres mouvements	-	-	-306	-	-	-306
Résultat de l'exercice (Part du Groupe)	-	-	-	39 303	-	39 303
<b>SITUATION AU 31/12/2004</b>	<b>88 281</b>	<b>171 943</b>	<b>65 407</b>	<b>39 303</b>	<b>-39 463</b>	<b>325 471</b>

Les titres de participation non consolidés se répartissent comme suit :

SOCIÉTÉS	VALEUR NETTE	% DE CONTRÔLE
Golf Palalto (Espagne)	4 049	13,79
Autres	222	-
<b>Total</b>	<b>4 271</b>	<b>-</b>

### III.5 Actif circulant

#### VENTILATION DES CRÉANCES AU 31/12/2004

	MONTANT BRUT	PROVISION	MONTANT NET
Clients et comptes rattachés	258 464	6 326	252 138
Autres créances d'exploitation	20 132	225	19 907
Créances diverses	9 686	302	9 384
<b>TOTAL</b>	<b>288 282</b>	<b>6 853</b>	<b>281 429</b>
Dont à un an au plus			281 429

#### VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

Les valeurs mobilières de placement sont constituées, exclusivement de Sicav de capitalisation et d'obligations, dont la valeur liquidative s'élève à 112,6 Millions d'€.

## INTÉRÊTS MINORITAIRES

<b>Situation au 31/12/2003</b>	<b>18 719</b>
Distributions effectuées par les filiales	-2 973
Variations des écarts de conversion	-505
Changements de périmètre	-5 452
Changement de méthode	-18
Autres mouvements	+266
Résultat de l'exercice	+3 896
<b>Situation au 31/12/2004</b>	<b>13 933</b>

Le capital social au 31 décembre 2004 est composé de 35 312 416 actions au nominal de 2,50 €.

Le montant des écarts de conversion au 31 décembre 2004 se répartit par zone géographique comme suit :

Europe	- 2 194
NAFTA	- 35 247
Amérique du Sud	- 1 294
Asie / Pacifique	-728
<b>TOTAL</b>	<b>- 39 463</b>

## III.7 Provisions pour risques et charges

	01/01/04	AUGM.	DIM.	AUTRES	31/12/04
Provision pour risques	4 138	2 654	2 796	+798	4 794
Provision pour retraites	1 914	854	381	-95	2 292
Autres Provisions pour charges	229	-	229	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>6 281</b>	<b>3 508</b>	<b>3 406</b>	<b>+703</b>	<b>7 086</b>

La totalité des dotations et reprises de provisions a été comptabilisée en résultat courant.

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

	UTILISATION	NON UTILISATION
Provision pour risques	1 929	867
Provision pour retraites	237	144
Autres Provisions pour charges	-	229
<b>TOTAL</b>	<b>2 166</b>	<b>1 240</b>

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

- social	2 069
- commercial	708
- fiscal	826
- autres	1 191
<b>TOTAL</b>	<b>4 794</b>

Les provisions pour retraite correspondent aux engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application des conventions collectives et sont évaluées selon la méthode des unités de crédit projetées. Il n'y a pas d'engagements spécifiques en faveur des dirigeants.

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

## III.8 Dettes financières

SITUATION AU 31/12/04	TOTAL	À UN AN AU PLUS	À PLUS D'UN AN ET À 5 ANS AU PLUS	À PLUS DE 5 ANS
Emprunt obligataire	164 154	5 454	158 700	-
Concours bancaires	27 873	27 873	-	-
Participations des salariés	1 939	351	1 588	-
Emprunts auprès des établissements de crédit (1)	91 611	40 297	51 072	242
Autres Emprunts et dettes financières	7 756	3 815	3 796	145
<b>Total endettement brut</b>	<b>293 333</b>	<b>77 790</b>	<b>215 156</b>	<b>387</b>
(-) Valeurs Mobilières de Placement	112 572	112 572	-	-
(-) Disponibilités	44 831	44 831	-	-
<b>Total endettement net</b>	<b>135 930</b>	<b>-79 613</b>	<b>215 156</b>	<b>387</b>
(1) dont crédit-bail	12 105	4 652	7 453	

Les sociétés SR.Teleperformance et TGI ont contracté respectivement au cours de l'exercice 2002 des lignes de crédit d'un montant de 47 Millions d'€ et 25 Millions d'USD pour financer leur croissance externe.

Au 31 décembre 2004, le montant de ces emprunts s'élève respectivement à 35,2 Millions d'€, et 17,2 Millions d'USD.

Le taux d'endettement pondéré des emprunts en cours au 31 décembre 2004, représentant un montant de 216,2 Millions d'€, dont l'Océane émise fin décembre 2003, ressort à 3,04% (hors concours bancaires, crédits baux et dettes diverses).

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

Dans une filiale américaine, un établissement de crédit a confirmé ne pas se prévaloir du non-respect d'un ratio à fin décembre 2004. À cette date, tous les autres ratios sont respectés sur la base des comptes au 31 décembre 2004. Les Valeurs Mobilières de Placement sont composées uniquement de Sicav de capitalisation dont la valeur liquidative s'élève à 112,6 Millions d'€.

## VARIATION DES DETTES FINANCIÈRES NETTES

	01/01/04	VARIATION	CS	31/12/04
Emprunt obligataire convertible	159 001	+5 153		164 154
Participations des salariés	336	+1 603		1 939
Autres Emprunts et dettes financières	104 981	-50 352	44 738	99 367
<b>TOTAL</b>	<b>264 318</b>	<b>-43 596</b>	<b>44 738</b>	<b>265 460</b>
Valeurs Mobilières de Placement	217 990	-104 103	-1 315	112 572
Disponibilités	47 877	+7 829	-10 875	44 831
Concours bancaires	-11 303	-14 180	-2 390	-27 873
<b>TRÉSORERIE NETTE</b>	<b>254 564</b>	<b>-110 454</b>	<b>-14 580</b>	<b>129 530</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9 754</b>	<b>+66 858</b>	<b>59 318</b>	<b>135 930</b>

(CS : CHANGEMENTS DE STRUCTURE)

La dette financière nette des disponibilités s'établit à la somme de 135,9 Millions d'€, soit une augmentation de 126,2 Millions d'€.

Cet accroissement de l'endettement net s'explique à hauteur de 125,2 Millions d'€ par les changements de périmètre intervenus au cours de l'exercice :

- décaissement net (acquisitions moins cessions de titres) 65,9
- reprise de l'endettement net des sociétés acquises 44,7
- effet des cessions sur la trésorerie nette 14,6

### III.9 Impôt différé

VARIATIONS	01/01/04	RÉSULTAT	CS&VM	31/12/04
Impôt différé actif (1)	12 413	-828	-2 538	9 047
Impôt différé passif	-7 043	-70	+4 915	-2 198
<b>NET</b>	<b>5 370</b>	<b>-898</b>	<b>+2 377</b>	<b>6 849</b>
(1) déficits fiscaux reportables	4 338	+402	+1 379	6 119
autres retraitements	1 032	-1300	+998	730

(CS&VM : CHANGEMENTS DE STRUCTURE ET VARIATIONS MONÉTAIRES)

## IV - Notes sur le compte de résultat

### IV.1 Présentation analytique

	2004	2003	VARIATION
<b>Chiffre d'affaires</b>			
Centres de Contacts	921 276	748 590	+23%
Marketing Services et Santé	31 547	114 294	-72,4%
<b>TOTAL</b>	<b>952 823</b>	<b>862 884</b>	<b>+10,4%</b>
<b>Résultat d'exploitation avant impôt</b>			
Centres de Contacts	73 822	58 542	+26%
Marketing Services et Santé	3 608	7 711	-53,2%
<b>TOTAL</b>	<b>77 430</b>	<b>66 253</b>	<b>+17%</b>
<b>Résultat courant avant impôt</b>			
Centres de Contacts	65 425	54 893	+19,2%
Marketing Services et Santé	4 372	8 118	-46,1%
<b>TOTAL</b>	<b>69 797</b>	<b>63 011</b>	<b>+10,8%</b>
<b>Résultat net, Part du Groupe</b>			
- Avant éléments non récurrents et écarts d'acquisition	42 060	37 680	+11,6%
- Éléments non récurrents	+11 179	+15 180	
- Écarts d'acquisition (nets)	(*)-13 936	-28 925	
<b>Après éléments non récurrents et écarts d'acquisition</b>	<b>39 303</b>	<b>23 935</b>	<b>+64,2%</b>
(*) y compris économie IS			
amortissement brut des écarts d'acquisition	15,3		
économie d'impôt	-1,4		

La répartition du chiffre d'affaires par zone géographique est la suivante : (en %)

	2004	2003
- Europe :	52,0	57
dont France :	25,5	29
- NAFTA (Amérique du Nord et Mexique)	41,5	37
- Autres :	6,5	6

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	952 823	996 369
Résultat d'exploitation avant impôts	77 430	82 743
Résultat courant avant impôts	69 797	73 001
Résultat net, Part du Groupe		
Avant éléments non récurrents et survaleurs	42 060	43 690
Après éléments non récurrents et survaleurs	39 303	40 716

### IV.2 Distinction entre amortissements et provisions d'exploitation (en milliers d'€)

	Au 31/12/04		Au 31/12/03	
	DOTATIONS	REPRISES	DOTATIONS	REPRISES
Amortissement	(*)42 586		34 354	4
Provision sur actif circulant	2 178	2 119	1 884	2 281
Provision pour retraite	854	381	293	44
Provision pour risques et charges	2 654	2 796	2 846	1 351
<b>TOTAL</b>	<b>48 272</b>	<b>5 296</b>	<b>39 377</b>	<b>3 680</b>

(\*) dont

immobilisations en crédit bail :	3 679
charges à répartir :	2 248

### IV.3 Effectif et rémunérations

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

#### ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF MOYEN ET DES CHARGES DE PERSONNEL EN MILLIERS D'€

	2004		2003	
	EFFECTIF	CHARGES DE PERSONNEL	EFFECTIF	CHARGES DE PERSONNEL
Centres de Contacts	42 862	573 663	28 492	502 553
Marketing Services et Santé	84	8 111	463	28 047
<b>TOTAL</b>	<b>42 946</b>	<b>581 774</b>	<b>28 955</b>	<b>530 600</b>
Coût moyen par employé		13,55		18,32

### IV.4 Résultat financier (en milliers d'€)

	2004	2003
<b>Produits financiers</b>		
Dividendes	7	9
Intérêts	2 458	2 909
Reprises sur provisions	57	300
Différences positives de change	3 582	1 815
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement	1 938	1 418
<b>Total</b>	<b>8 042</b>	<b>6 451</b>
<b>Charges financières</b>		
Dotations aux provisions	119	366
Intérêts et charges financières	11 109	5 968
Différences négatives de change	4 437	3 359
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement	10	0
<b>Total</b>	<b>15 675</b>	<b>9 693</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>-7 633</b>	<b>-3 242</b>

**N.5 Impôts sur les bénéfices**

Ils s'élèvent à 22 Millions d'€ contre 17 Millions d'€ au 31 décembre 2003, dont 21,1 Millions d'€ d'impôts exigibles et 0,9 Million d'€ de charge d'impôts différés.

Les impôts différés non activés sur les déficits fiscaux en raison de leur récupération incertaine, s'élèvent à 0,7 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 1,3 Million d'€.

Les impôts différés constatés sur les retraitements de consolidation et les déficits fiscaux représentent une charge d'impôts nette de 0,9 Million d'€ contre un produit net de 2,2 Millions d'€ en 2003.

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 000€) :

Résultat net total consolidé	43 200	
(-) Résultat net des sociétés mises en équivalence	-20	
(+) Amortissement des écarts d'acquisition	15 357	
(=) Résultat net consolidé avant mises en équivalence et écarts d'acquisition	58 537	
<b>(+) Charge d'impôt comptabilisée (1)</b>	<b>+ 22 016</b>	<b>22 016</b>
(=) Résultat avant impôt (2)	80 553	
Taux effectif d'impôt consolidé (1)/(2)	27,33%	
Taux courant d'impôt applicable à l'entreprise consolidante (3)	35,43%	
<b>Charge d'impôt théorique (2) x (3)</b>	<b>28 540</b>	<b>28 540</b>
<b>Écart</b>		<b>-6 524</b>
- de taux d'imposition		-5 460
- lié à la déductibilité fiscale des amortissements d'écarts d'acquisition dans certains pays		-1 429
- lié à la non constatation d'impôts différés actif		+736
- autres		- 371

**N.6 Sociétés mises en équivalence**

Le résultat net des sociétés mises en équivalence (avant amortissement des écarts d'acquisition) est un profit de 20 k€ au 31 décembre 2004, identique à 2003.

**N.7 Résultat exceptionnel**

Le Groupe a enregistré au 31 décembre 2004 un produit net exceptionnel avant impôts de 10,8 Millions d'€ réparti comme suit :

	2004		2003	
	PRODUIT	CHARGES	NET	NET
<b>Opérations en capital</b>				
- sur cessions de titres ou sorties de périmètre (1)	27 162	17 573	9 589	15 440
- sur cessions d'ensemble immobilier	5 374	3 568	1 806	
- autres		850	-850	123
<b>TOTAL</b>	<b>32 536</b>	<b>21 991</b>	<b>10 545</b>	<b>15 563</b>
<b>Opérations de gestion</b>				
Autres provisions exceptionnelles	-	-	-	-607
Autres	1 883	1 672	211	-1 449
<b>TOTAL</b>	<b>1 883</b>	<b>1 672</b>	<b>211</b>	<b>-2 056</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>34 419</b>	<b>23 663</b>	<b>10 756</b>	<b>13 507</b>

(1) la plus-value de 9,6 Millions d'€ provient pour l'essentiel des cessions de participation intervenues dans la division Marketing Services France concernant les sociétés W.S.A., Kalee (Études), et I.P.S. (Relations Presse), et le Groupe italien Promoplan (Incentive). La seule opération significative réalisée dans la division Centres de Contacts concerne la cession de 12% du capital de la filiale Teleperformance Brazil.

**V - Devises étrangères**

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

DEVICES	PAYS	2004			2003		
		TAUX MOYEN	TAUX DE CLÔTURE	TAUX DE CLÔTURE	TAUX DE CLÔTURE	TAUX DE CLÔTURE	
<b>Europe</b>							
Couronne danoise	Danemark	0,134409	0,134430	0,134318			
Livre Sterling	Grande-Bretagne	1,474126	1,418339	1,418842			
Couronne norvégienne	Norvège	0,119501	0,121411	0,118848			
Couronne suédoise	Suède	0,109596	0,110857	0,110132			
Franc Suisse	Suisse	0,647691	0,648130	0,641890			
Couronne tchèque	République Tchèque	0,031357	0,032826	-			
Couronne slovaque	Slovaquie	0,024983	0,025810	-			
Zloty polonais	Pologne	0,221186	0,244828	-			
Dinar	Tunisie	0,646445	0,614062	0,654664			
<b>Amérique</b>							
Réal brésilien	Brésil	0,275366	0,276725	0,275763			
Dollar canadien	Canada	0,618742	0,609162	0,615991			
Dollar US	Etats-Unis	0,805118	0,734160	0,791766			
Peso argentin	Argentine	0,252805	0,246877	0,272702			
Peso mexicain	Mexique	0,071331	0,065874	0,070503			
<b>Asie / Pacifique</b>							
Dollar australien	Australie	0,592410	0,572770	0,595167			
Won coréen	Corée	0,000703	0,000709	0,000664			
Dollar Hong Kong	Hong Kong	0,103366	0,094446	0,101990			
Yen japonais	Japon	0,007443	0,007161	0,007405			
Dollar néo-zélandais	Nouvelle-Zélande	0,534113	0,529914	0,519642			
Peso philippin	Philippines	0,014367	0,013057	0,014419			
Dollar singapour	Singapour	0,476230	0,449196	0,466200			

**VI - Note concernant les dirigeants**

Le montant des rémunérations de toutes natures versées par l'ensemble des sociétés consolidées pour l'exercice 2004 :

- aux membres du Directoire s'élève à 1 408 milliers d'€ contre 1 527 milliers d'€ en 2003,

- aux membres du Conseil de Surveillance s'établit pour le même exercice à 2 063 milliers d'€ contre 2 261 milliers d'€ en 2003, dont 94 milliers d'€ de jetons de présence contre 34 milliers d'€ en 2003.

## VII - Engagements financiers (en milliers d'€)

### VI.1 Engagements hors bilan

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

	31/12/2004
<i>Effets escomptés non échus</i>	-
<i>Nantissements, hypothèques et sûretés réelles (*)</i>	21 567
<i>Avals, cautions et garanties données</i>	29 173
<b>TOTAL</b>	<b>50 740</b>

(\*) dont 3,9 Millions d'€ de reprise d'engagements provenant des sociétés acquises.

#### *Engagement de rachat d'actions auprès de managers*

Lors de certaines acquisitions, le Groupe s'est engagé à acquérir des actions détenues par certains des dirigeants de filiales étrangères qui détiennent une participation minoritaire dans ces filiales.

Pour la plupart, ces engagements ont une durée limitée et prévoient une juste valeur basée sur la rentabilité de la filiale concernée.

#### *Garanties de passif reçues dans le cadre des acquisitions d'actions réalisées en 2004*

La société SR.Teleperformance et deux de ses filiales ont, pendant l'année 2004, pris des participations majoritaires dans diverses sociétés. Tous les contrats de cession d'actions afférents à ces prises de participation stipulent un engagement de la part des vendeurs à indemniser la société ou la filiale acquéreuse concernée pour tout passif antérieur et non révélé lors de l'acquisition. La durée de chacun de ces engagements est selon le cas de deux ou trois ans à compter de la date du transfert des actions pour les passifs autres que les passifs de nature fiscale ou sociale et, pour ces derniers la date de prescription légale applicable.

Par ailleurs, ces engagements sont, pour la plupart, garantis par des sommes mises sous séquestre auprès d'un intermédiaire habilité, qui ne seront libérées qu'à l'expiration d'une durée de deux à quatre ans en moyenne.

#### *Garanties de passif données dans le cadre des cessions d'actions réalisées en 2004*

Les avals, cautions et garanties donnés incluent :

- à hauteur de 2,6 Millions d'€, la garantie donnée dans le cadre de la cession du pôle Santé pour laquelle il a été prévu une clause de garantie à l'acquéreur, ne pouvant pas excéder un plafond de 20% du prix de la transaction réduit de 5% par an, valable jusqu'au 30 juin 2007,

- à hauteur de 2 Millions d'€, une garantie donnée, pour une durée de quatre ans, dans le cadre de la cession des sociétés W.S.A et Kalee sur les conséquences qui pourraient résulter de toute créance irrécouvrable ainsi que de tout redressement ou litige de nature fiscale ou sociale pour les faits antérieurs au 31 décembre 2003,
  - à hauteur de 2 Millions d'€, une garantie donnée, pour une durée de quatre ans, dans le cadre de la cession de la société Promoplan, sur les conséquences qui pourraient résulter exclusivement de tous redressements des administrations fiscales, douanières ou des organismes sociaux pour les faits antérieurs au 31 décembre 2003.
- Par ailleurs, une convention de garantie a été consentie dans le cadre de la cession de la société Socio, jusqu'au 15 décembre 2006 en matière fiscale et sociale.

#### *Autres garanties*

SR.Teleperformance et sa filiale TGI ont garanti la bonne exécution du contrat conclu début 2004 par Teleperformance USA avec la société IBM pur une durée de 5 ans.

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. La ventilation par nature et par échéance des dettes financières est donnée au point III/8, page 48.

Dans le cadre des acquisitions d'actions, le montant des compléments de prix éventuels à verser dans le futur n'est pas significatif au 31 décembre 2004.

La présentation n'omet pas d'engagement significatif selon les normes en vigueur.

### VI.2 Engagements contractuels

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

	VENTILATION EN MILLIONS D'EUROS DES EMPRUNTS PAR PRINCIPALE DEVISE		
	TOTAL	VENTILATION PAR TYPE DE TAUX	
		FIXE	VARIABLE
€	53,7	9,0	44,7
Dollar US	30,0	4,4	25,6
Couronne danoise	0,7	0,7	-
Livre Sterling	5,2	0,6	4,6
Won coréen	1,1	0,7	0,4
Couronne suédoise	0,8	0,8	-
Dollar canadien	0,1	0,1	-
<b>TOTAL</b>	<b>91,6</b>	<b>16,3</b>	<b>75,3</b>

## VIII - Stock options accordés aux salariés

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

	PLAN N°1	PLAN N°2	PLAN N°3
Date de l'Assemblée ayant autorisé les Plans	25.06.01	25.06.01	24.06.04
Nombre total d'options autorisées par l'Assemblée	595 750	239 000	700 000
Nombre total d'options octroyées à des mandataires sociaux	125 000	187 000	170 000
Point de départ d'exercice des options	26.06.05	26.06.05	25.06.08
Date d'expiration	25.06.06	25.06.06	25.06.09
Prix d'exercice des options	29,37€	29,37€	18,46€
Date du Conseil d'Administration ou du Directoire ayant attribué les Plans	25.06.01	25.06.01	24.06.04
Nombre d'options octroyées depuis l'ouverture du Plan	595 750	239 000	700 000
Nombre d'options en circulation au 31/12/04	595 750	239 000	700 000
Nombre d'options octroyées soumises à la réalisation d'objectifs	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
Options en circulation au 1/1/04	595 750	239 000	-
Options octroyées pendant l'exercice	-	-	700 000
Options exercées pendant l'exercice	néant	néant	néant
Options devenues caduques pendant l'exercice	néant	néant	néant
Options en circulation au 31/12/04	595 750	239 000	700 000
Dont par la direction au 31/12/04	125 000	187 000	170 000
% du total	19%	77%	24%
Dont options soumises à la réalisation d'objectifs	néant	néant	néant

Aucun 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 4,18%.

## IX - Informations complémentaires sur la comparabilité des comptes

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

COMPTE DE RÉSULTAT 2004		
	DONNÉES PUBLIÉES	DONT ENTRÉES DE PÉRIMÈTRE (*) CENTRES DE CONTACTS
Chiffre d'affaires	952,8	110,2
Résultat d'exploitation	77,4	14,1
E.B.I.T.D.A.	120,3	17,6
Résultat financier	-7,6	-2,9
Résultat courant	69,8	11,2
Résultat exceptionnel	10,8	-0,5
Impôt sur les bénéfices	-22,0	-4,9
Résultat global avant survaleur	58,6	5,8
(-) intérêts minoritaires	-4,0	-1,5
Résultat Part Groupe avant survaleur	54,6	4,3
(-) Amortissement des survaleurs	-15,4	-3,5
Résultat global après survaleur	43,2	2,3
(-) intérêts minoritaires	-3,9	-1,4
Résultat Part Groupe après survaleur	39,3	0,9

(\*) il s'agit de l'impact des acquisitions et créations intervenues en 2004.

## BILAN 2004

	DONNÉES PUBLIÉES	DONT ENTRÉES DE PÉRIMÈTRE(*) CENTRES DE CONTACTS
<b>Actif</b>		
Écart d'acquisition	244,4	-109,8
Autres immobilisations incorporelles	10,1	-1,4
Total immobilisations incorporelles	254,5	-111,2
Immobilisations corporelles	100,8	-12,2
Titres de participation	4,3	
Autres immobilisations financières	8,2	-0,2
<b>Total immobilisations financières</b>	<b>12,5</b>	<b>-0,2</b>
<b>Total actif immobilisé</b>	<b>367,8</b>	<b>-123,6</b>
Besoin de fonds de roulement	109,9	-4,2
Disponibilités	157,4	+80,4
Charges à répartir	4,7	
<b>Total actif</b>	<b>639,8</b>	<b>-47,4</b>
<b>Passif</b>		
Capitaux propres, Part du Groupe	325,5	
Intérêts minoritaires	13,9	+2,7
Total capitaux propres	339,4	+2,7
Provision pour risques et charges	7,1	-1,1
Endettement financier	293,3	-49,0
<b>Total passif</b>	<b>639,8</b>	<b>-47,4</b>

(\*) cette colonne reprend le bilan d'ouverture à la date d'entrée dans le périmètre de consolidation des activités acquises.

## Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale, nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés de la société SR.Teleperformance relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2004, tels qu'ils sont joints au présent rapport.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le 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'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 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. Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note II-1 de l'annexe qui expose le changement de méthode d'évaluation de la provision pour indemnités de départ en retraite découlant de la première application de la recommandation du Conseil National de la Comptabilité N°2003-R01.

### 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, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- nous nous sommes assurés du bien fondé du changement de méthode comptable mentionné ci-dessus et de la présentation qui en a été faite.
- 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. 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 consolidés, 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 - 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 15 avril 2005

Les Commissaires aux Comptes

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

Sofintex  
Membre de BDO  
Jean Guez

## BILAN

ACTIF AU 31 DÉCEMBRE (EN EUROS)	NOTE À L'ANNEXE	2004	2003	2002
<b>Immobilisations incorporelles nettes</b>	<b>1</b>	<b>190 613</b>	<b>222 492</b>	<b>67 452</b>
<b>Immobilisations corporelles nettes</b>	<b>1</b>	<b>6 425 477</b>	<b>9 855 644</b>	<b>10 563 398</b>
<b>Immobilisations financières nettes</b>				
<i>Titres de participation</i>		379 563 437	283 298 966	284 938 057
<i>Créances rattachées à des participations</i>		46 158 596	20 797 523	22 213 422
<i>Autres</i>		350 457	350 654	363 301
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>426 072 490</b>	<b>304 447 143</b>	<b>307 514 780</b>
<b>TOTAL ACTIF IMMOBILISÉ</b>	<b>1</b>	<b>432 688 580</b>	<b>314 525 279</b>	<b>318 145 630</b>
<b>Actif circulant (*)</b>				
Avances et acomptes versés sur commandes		2 545	3 866	5 000
Clients et comptes rattachés		12 536 486	13 273 822	21 505 016
Autres créances		15 143 524	12 367 860	9 266 255
Valeurs mobilières de placement	4	75 708 755	194 411 019	41 692 575
Disponibilités		528 913	681 016	1 129 779
Charges constatées d'avance		538 292	471 356	510 614
<b>TOTAL ACTIF CIRCULANT</b>	<b>5</b>	<b>104 458 515</b>	<b>221 208 939</b>	<b>74 109 239</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices	7	2 432 568	3 149 227	67 196
Écarts de conversion Actif	18	3 472 118	3 024 268	1 476 662
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>543 051 781</b>	<b>541 907 713</b>	<b>393 798 727</b>

(\*) dont à plus d'un an

-

-

-

PASSIF AU 31 DÉCEMBRE (EN EUROS)	NOTE À L'ANNEXE	2004	2003	2002
Capital		88 281 040	88 281 040	87 464 600
Primes d'émission, fusion, apport		178 932 275	178 932 275	177 791 860
Réserve légale		8 746 460	8 746 460	8 409 696
Autres réserves (*)		21 906 669	21 906 669	14 406 669
Report à nouveau		342 084	9 620 020	8 249 241
Résultat de l'exercice		20 523 976	-2 106 432	15 504 994
Acompte sur dividendes		-5 296 862	-	-
<b>TOTAL CAPITAUX PROPRES</b>	<b>6</b>	<b>313 435 642</b>	<b>305 380 032</b>	<b>311 827 060</b>
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>8</b>	<b>1 702 082</b>	<b>1 482 513</b>	<b>1 461 470</b>
<b>DETTES</b>				
Dettes financières (**)		207 648 957	221 035 790	69 021 099
Avances et acomptes reçus sur commandes		-	-	-
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		1 742 912	2 227 871	1 239 967
Dettes fiscales et sociales		1 846 518	2 935 365	5 125 205
Autres dettes		13 411 222	5 799 340	3 763 039
Produits constatés d'avance		402 759	361 715	100 695
<b>TOTAL DETTES (***)</b>	<b>9</b>	<b>225 052 368</b>	<b>232 360 081</b>	<b>79 250 005</b>
Écarts de conversion Passif	18	2 861 689	2 685 087	1 260 192
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>543 051 781</b>	<b>541 907 713</b>	<b>393 798 727</b>
<i>(*) dont réserve de plus-value à long terme</i>		1 906 669	1 906 669	1 906 669
<i>(**) dont concours bancaires courants et soldes créditeurs bancaires</i>		-	-	-
<i>(***) dont à plus d'un an</i>		29 740 360	202 888 059	62 211 113

## COMpte DE RÉSULTAT

EN EUROS AU 31 DÉCEMBRE	NOTE À L'ANNEXE	2004	2003	2002
<b>Produits d'exploitation</b>				
Chiffre d'affaires	10	26 386 486	24 160 850	26 566 308
Subventions d'exploitation		0	0	0
Reprises sur amortissements et provisions		148 437	3 769 004	574 042
Autres Produits		139 490	351 894	155 306
<b>TOTAL</b>		<b>26 674 413</b>	<b>28 281 748</b>	<b>27 295 656</b>
<b>Charges d'exploitation</b>				
Achats et charges externes		8 342 175	11 517 799	8 270 018
Impôts, taxes et versements assimilés		802 033	892 051	780 539
Salaires et charges sociales		4 087 616	3 826 726	4 266 885
Dotations aux amortissements et provisions		2 122 137	963 262	1 865 161
Autres charges		98 267	505 215	84 099
<b>TOTAL</b>		<b>15 452 228</b>	<b>17 705 053</b>	<b>15 266 702</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>10</b>	<b>11 222 185</b>	<b>10 576 695</b>	<b>12 028 954</b>
<b>PERTE SUPPORTÉE OU BÉNÉFICE TRANSFÉRÉ</b>				
<b>Produits financiers (*)</b>				
Produits nets des titres de participation		11 828 780	14 833 145	9 205 151
Produits des créances de l'actif immobilisé		1 835 334	1 288 372	1 785 077
Autres intérêts et produits assimilés		3 893 950	2 074 989	2 112 488
Reprises sur provisions et transferts de charges		578 273	3 282 349	3 374 152
<b>TOTAL</b>		<b>18 136 337</b>	<b>21 478 855</b>	<b>16 476 868</b>
<b>Charges financières (**)</b>				
Dotations aux amortissements et provisions		5 550 351	1 068 100	8 433 490
Intérêts et charges assimilés		7 466 949	3 213 598	6 943 921
<b>TOTAL</b>		<b>13 017 300</b>	<b>4 281 698</b>	<b>15 377 411</b>
<b>RÉSULTAT FINANCIER</b>	<b>11</b>	<b>5 119 037</b>	<b>17 197 157</b>	<b>1 099 457</b>
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS</b>		<b>16 341 222</b>	<b>27 773 852</b>	<b>13 128 411</b>
<b>Montant net :</b>				
- des plus-values sur cessions d'actif immobilisé		6 604 909	-28 086 489	5 619 015
- des autres produits et charges exceptionnels		251 297	-291 949	-794 372
- des reprises sur amortissements et provisions		-	2 514 214	1 585 979
<b>RÉSULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>12</b>	<b>6 856 206</b>	<b>-25 864 224</b>	<b>6 410 622</b>
Impôts sur les bénéfices	13	2 673 452	4 016 060	4 034 039
<b>RÉSULTAT NET TOTAL</b>		<b>20 523 976</b>	<b>-2 106 432</b>	<b>15 504 994</b>
(*) dont produits concernant les entreprises liées		14 560 779	19 245 511	14 223 888
(**) dont charges concernant les entreprises liées		néant	néant	néant

## TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

EN MILLIERS D'EUROS AU 31 DÉCEMBRE	2004	2003	2002
<b>I - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS À L'ACTIVITÉ</b>			
Résultat net	20 524	-2 106	15 505
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	1 752	929	973
Variation des autres provisions	5 197	-4 836	5 211
Plus ou moins-values de cessions d'actifs immobilisés et de titres	-6 605	28 087	-4 880
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>+20 868</b>	<b>+22 074</b>	<b>+16 809</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	8 211	6 326	-3 028
<b>Flux net de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>+29 079</b>	<b>+28 400</b>	<b>+13 781</b>
<b>II - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT</b>			
<b>Acquisitions d'immobilisations</b>			
- incorporelles et corporelles	-1 046	-311	-345
- titres de participation	-99 012	-37 475	-58 390
- autres financières	-44 290	-5 383	-15 845
<b>Augmentation des charges à répartir</b>	<b>-92</b>	<b>-3 157</b>	<b>-</b>
<b>Cessions et réductions d'immobilisations</b>			
- incorporelles et corporelles	5 381	18	447
- titres de participation	2 552	15 813	2 929
- autres financières	19 738	6 813	1 974
<b>Flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement</b>	<b>-116 769</b>	<b>-23 682</b>	<b>-69 230</b>
<b>III - FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX OPÉRATIONS DE FINANCEMENT</b>			
Augmentation des capitaux propres	-	1 956	7 869
Dividendes versés	-12 358	-6 298	-6 055
Écart de conversion actif / passif	-	-123	-322
Remboursement des dettes financières	-18 804	-10 225	-12 297
Augmentation des dettes financières	-	162 243	57 394
<b>Flux net de trésorerie lié aux opérations de financement</b>	<b>-31 162</b>	<b>147 553</b>	<b>46 589</b>
<b>Variation de la trésorerie</b>	<b>-118 852</b>	<b>152 271</b>	<b>-8 860</b>
<b>Trésorerie d'ouverture</b>	<b>195 092</b>	<b>42 821</b>	<b>50 078</b>
<b>Impact fusion</b>			
Trésorerie provenant des sociétés absorbées			1 604
<b>Trésorerie de clôture</b>	<b>76 240</b>	<b>195 092</b>	<b>42 822</b>

## ANNEXE AUX COMPTES SOCIAUX

## I Faits caractéristiques de l'exercice

## Opérations d'acquisitions de titres réalisées au cours de l'exercice 2004

Les prises de participation directe réalisées au cours de l'exercice 2004 ont permis au groupe :

- de renforcer sa présence en Allemagne (All by Phone + Net), en Grande-Bretagne (MM Group) et en France (Infomobile) et
- de s'ouvrir de nouveaux marchés en Europe centrale (Pologne, République Tchèque et Slovaquie).

## Échange de titres

Le regroupement des activités réalisé en Grande-Bretagne sous la nouvelle entité MM Group a conduit la société SR.Teleperformance à céder en fin d'année à la société MM Group Holdings l'intégralité des titres qu'elle détenait directement dans la filiale CVM (anciennement BPS), recevant en échange 2 448 453 titres de la société MM Group. Cette opération d'échange de titres a dégagé une plus-value de 1,2 Million d'€ dans les comptes de SR.Teleperformance.

## Fusion / absorption

La société Teleperformance Sud-Ouest a absorbé en date du 22 novembre 2004 sa filiale Teleperformance Midi-Pyrénées. L'annulation des titres que détenait SR.Teleperformance dans la société Teleperformance Midi-Pyrénées et la souscription à l'augmentation de capital de la société Teleperformance Sud-Ouest du fait de cette fusion, ont généré une plus-value de 2,5 Millions d'€.

## Souscription à des augmentations de capital

La société SR.Teleperformance a souscrit à l'augmentation de capital de la société Teleperformance Group Inc. à hauteur de 54 Millions d'€, pour 64 120 actions nouvelles.

La société a également souscrit à l'augmentation de capital de la société Teleperformance France, soit l'émission de 7 200 000 actions nouvelles de ladite société, par compensation de la créance qu'elle détenait sur cette dernière, représentant un montant de 18 Millions d'€.

## Cessions de participation

La société SR.Teleperformance a cédé 12% du capital de la société brésilienne Teleperformance Brasil ramenant ainsi sa participation de 87% à 75%.

## Acompte sur dividendes

En date du 19 novembre 2004, le Directoire a décidé, sur proposition du Conseil de Surveillance, la distribution d'un acompte sur dividendes d'un montant global de 5 296 862,40 €, soit un dividende unitaire net de 0,15 € pour chacune des 35 312 416 actions composant le capital actuel de la société.

## Cession d'un ensemble immobilier

La société SR.Teleperformance a procédé au cours de l'exercice à la cession d'un ensemble de bureaux et d'appartements, situé 99 rue de la République à Puteaux (Ile-de-France).

## II Principes, règles et méthodes comptables (k€ : en milliers d'€)

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 présupant 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 utilisant la méthode d'actualisation des flux futurs de trésorerie en fonction des hypothèses suivantes :

- > Prévisions à court terme réactualisées, puis hypothèses de croissance organique propre à l'entreprise et à la zone géographique concernée, sur une durée de 10 ans,
- > Taux d'actualisation déterminé par zone géographique (à savoir de 8,5% à 9,5% pour les sociétés situées en Europe ou dans la zone NAFTA et aux environs de 14% pour les pays à forte inflation),
- > Valeur terminale calculée à l'horizon des 10 ans.

Le cas échéant, ont été également prises en compte les synergies consécutives à l'intégration de l'entreprise acquise dans les 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 le cas échéant en résultat exceptionnel.

Au 31 décembre 2004, la provision pour indemnités de départ en retraite a été calculée en appliquant la recommandation du Conseil National de la comptabilité n°2003-R01. Conformément à la réglementation comptable, l'impact de ce changement de méthode à l'ouverture de l'exercice 2004, soit 74 k€, a été enregistré directement en capitaux propres, sans passer par le compte de résultat.

## NOTE 1 - Détail de l'actif immobilisé (en 000€)

ACTIF IMMOBILISÉ	2004		2003	
	BRUT	AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS	NET	NET
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>745</b>	<b>554</b>	<b>191</b>	<b>222</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>12 484</b>	<b>6 059</b>	<b>6 425</b>	<b>9 855</b>
Terrains	1 082	-	1 082	1 809
Constructions	7 771	3 303	4 468	7 514
Autres	3 631	2 756	875	532
<b>Immobilisations financières</b>	<b>436 249</b>	<b>10 177</b>	<b>426 072</b>	<b>304 448</b>
Participations	388 152	8 588	379 564	283 299
Créances rattachées	46 487	329	46 158	20 798
Autres	1 610	1 260	350	351
<b>TOTAL</b>	<b>449 478</b>	<b>16 790</b>	<b>432 688</b>	<b>314 525</b>

## NOTE 2 - Variations des immobilisations brutes (en 000€)

VARIATIONS	01/01/04	AUGMENTATION	DIMINUTION	31/12/04
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>648</b>	<b>97</b>	<b>-</b>	<b>745</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>16 433</b>	<b>955</b>	<b>4 904</b>	<b>12 484</b>
Terrains	1 809	-	727	1 082
Constructions	11 518	387	4 134	7 771
Autres	3 106	568	43	3 631
<b>Immobilisations financières</b>	<b>310 509</b>	<b>147 489</b>	<b>21 749</b>	<b>436 249</b>
Participations	287 768	108 978	8 594	388 152
Créances rattachées	21 126	38 497	13 136	46 487
Autres	1 615	14	19	1 610
<b>TOTAL</b>	<b>327 590</b>	<b>148 535</b>	<b>26 647</b>	<b>449 478</b>

#### IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES BRUTES – TITRES DE PARTICIPATION

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

<b>VALEUR BRUTE AU 31/12/2003</b>	<b>287 768</b>
<b>Acquisitions et souscriptions aux augmentations de capital</b>	<b>108 978</b>
Centres de Contacts	108 915
- TGI	53 935
- Telephilippines	1 148
- All by Phone + Net (Allemagne)	3 575
- Centrum Inwestycyjne (Pologne)	2 184
- Lion Teleservices (République Tchèque, Slovaquie)	623
- MM Group Holdings (Grande-Bretagne)	19 371
- FST (Argentine)	684
- Teleperformance Sud-Ouest	3 171
- CVM - anciennement BPS (Grande-Bretagne)	448
- In & Out (Italie)	333
- Infomobile (France)	5 170
- MCA (France)	100
- Teleperformance France	18 000
- Divers	173
Autres	63
<b>Cessions et réductions de prix de l'exercice</b>	<b>8 594</b>
Centres de Contacts	
- Teleperformance Brasil	1 976
- MM Group Holdings (Grande-Bretagne)	1 894
- Teleperformance Midi-Pyrénées (France)	676
- CVM - anciennement BPS cédé à MM Group	4 035
- Divers	13
<b>VALEUR BRUTE AU 31 DÉCEMBRE 2004</b>	<b>388 152</b>

Le tableau des filiales et participations est joint page 64 du présent document.

CRÉANCES RATTACHÉES À DES PARTICIPATIONS	MONTANT	DONT À PLUS D'UN AN
Elles s'élèvent à 46,5 Millions d'€ et concernent les sociétés suivantes (exprimé en k€) :		
FONOMERK	329	329
TELEPHIPPINES	1 445	1 445
MM GROUP HOLDING	22 261	22 261
TGI	12 706	12 706
MERKAFON DE MEXICO	7 342	6 142
TELEPERFORMANCE FRANCE	2 000	2 000
FST (Argentine)	305	-
DIVERS	99	99
<b>TOTAL</b>	<b>46 487</b>	<b>44 982</b>

#### NOTE 3 - Variations des amortissements et provisions (en 000€)

VARIATIONS	01/01/04	AUGMENTATION	DIMINUTION	31/12/04
<b>Immobilisations incorporelles</b>	<b>426</b>	<b>128</b>	-	<b>554</b>
<b>Immobilisations corporelles</b>	<b>6 578</b>	<b>804</b>	<b>1 323</b>	<b>6 059</b>
Constructions	4 004	592	1 293	3 303
Autres	2 574	212	30	2 756
<b>Immobilisations financières</b>	<b>6 061</b>	<b>4 120</b>	<b>4</b>	<b>10 177</b>
Participations	4 468	4 120	-	8 588
Créances rattachées	329	-	-	329
Autres	1 264	-	4	1 260
<b>TOTAL</b>	<b>13 065</b>	<b>5 052</b>	<b>1 327</b>	<b>16 790</b>

#### IMMOBILISATIONS CORPORELLES ET INCORPORELLES

Les immobilisations corporelles et incorporelles sont amorties suivant le mode linéaire 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

La provision pour dépréciation des titres de participation constituée au titre de l'exercice 2004, à hauteur de 4,1 Millions d'€ a été constatée sur la société NOBLE Systems Corp. (U.S.A.).

##### Reprises de l'exercice

Il n'a pas été constaté de reprise de provision au cours de l'exercice 2004.

#### NOTE 4 - Actif circulant : valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement s'élèvent à 75,7 Millions d'€. Elles sont constituées de Sicav de capitalisation et d'obligations dont la valeur liquidative au 31 décembre 2004 s'élève à 75,7 Millions d'€.

#### NOTE 5 - Échéance de l'actif circulant au 31 décembre 2004 (en 000€)

MONTANT BRUT	TOTAL	DONT À UN AN AU PLUS
Clients et comptes rattachés (1)	13 617	13 617
Autres créances (2)	16 401	12 278
Avances et acomptes versés	3	3
Valeurs mobilières de placement	75 709	75 709
Disponibilités	529	529
Charges constatées d'avance	538	538
<b>TOTAL</b>	<b>106 797</b>	<b>102 674</b>
(1) dont factures à établir	384	384
(2) dont produits à recevoir	1 272	1 272

La variation des provisions pour dépréciation des créances s'analyse comme suit :

VARIATIONS	01/01/04	AUGMENTATION	DIMINUTION	31/12/04
Clients et comptes rattachés	836	271	27	1 080
Autres créances	696	772	211	1 257
<b>TOTAL</b>	<b>1 532</b>	<b>1 043</b>	<b>238</b>	<b>2 337</b>

#### NOTE 6 - Variations des capitaux propres (en 000€)

<b>SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2003</b>	<b>305 380</b>
Dividende au titre de l'exercice 2003	(7 063)
Résultat de l'exercice	20 524
Taxe sur les plus-values à long terme (*)	(35)
Changement de méthode relatif à la provision pour engagements de retraite (*)	(74)
Acompte sur dividende de l'exercice 2004	(5 296)
<b>SOLDE AU 31 DÉCEMBRE 2004</b>	<b>313 436</b>

(\*) les retraitements effectués sur la taxe sur les plus-values à long terme ainsi que sur le changement de méthode relatif à la provision pour engagements de retraite ont impacté le report à nouveau.

Le dividende net de 0,20 euro par action relatif à l'exercice 2003 a été mis en paiement à compter du 15 juillet 2004.

Un acompte sur dividende d'un montant de 0,15 € par action, décidé par le Directoire du 19 novembre 2004, a été mis en paiement à compter du 16 décembre 2004.

Le capital social au 31 décembre 2004 est composé de 35 312 416 actions de 2,50 €.

### NOTE 7 - Charges à répartir

Le montant des charges à répartir s'élève à 2,4 Millions d'€ au 31 décembre 2004. Elles sont constituées à hauteur de 2,3 Millions d'€ par les frais d'émission de l'Océane.

### NOTE 8 - Provisions pour risques et charges

Elles s'élèvent au 31 décembre 2004 à 1,7 Million d'€ et se décomposent comme suit :

Risque de change	0,6
Risques et litiges prud'homaux (provenant de la fusion Pronytel)	0,5
Provision pour impôt	0,2
Engagement de retraite	0,2
Provisions pour risques filiales	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>1,7</b>

La variation de ce poste s'analyse comme suit (en milliers d'€) :

	01/01/04	AUGM.	DIM.		31/12/04	COÛT RÉEL
			A	B		
Risque de change	363	621	-	363	621	-
Risques et litiges prud'homaux	388	68	-	-	456	-
Impôt	420	-	248	-	172	248
Engagements de retraite	141	(*)106	-	-	247	-
Risques filiales	170	36	-	-	206	-
<b>TOTAL</b>	<b>1 482</b>	<b>831</b>	<b>248</b>	<b>363</b>	<b>1 702</b>	<b>248</b>

(A : Reprises utilisées - B : Reprises non utilisées)

(\*) dont 74 k€ enregistrés en capitaux propres (cf. II page 58).

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application de la convention collective, et des dispositions légales ont été évaluées selon la méthode des unités de crédit projetées avec les hypothèses actuarielles suivantes :

- Taux d'actualisation 4,5%
- Taux de progression des salaires 2,5%.

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

### NOTE 9 - Échéances des dettes (en 000€)

	MONTANT BRUT	À UN AN AU PLUS	À PLUS D'UN AN ET MOINS DE 5 ANS	À PLUS DE 5 ANS
Emprunt obligataire convertible (1)	164 154	5 454	158 700	-
Emprunts auprès des établissements de crédit (2)	43 196	13 455	29 741	-
Autres dettes financières	298	-	298	-
<b>Total dettes financières</b>	<b>207 648</b>	<b>18 909</b>	<b>188 739</b>	-
Dettes d'exploitation (3)	3 590	3 590	-	-
Autres dettes (4)	13 411	13 411	-	-
Produits constatés d'avance	403	403	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>225 052</b>	<b>36 313</b>	<b>188 739</b>	-
(1) intérêts courus	5 454	5 454		
(2) dont concours bancaires	-			
(3) dont factures non parvenues	691	691		
(4) dont charges à payer	787	787		

### NOTE 10 - Résultat d'exploitation (en 000€)

VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES	EXERCICE 2004
Assistance technique	13 666
Loyers	1 107
Location gérance	8 869
Autres	2 744
<b>TOTAL</b>	<b>26 386</b>

Le résultat d'exploitation au 31 décembre 2004 fait ressortir un bénéfice de 11 222 k€.

L'effectif moyen est de 35 personnes, dont 31 cadres et agents de maîtrise et 4 employés.

### NOTE 11 - Résultat financier (en 000€)

	EXERCICE 2004
Dividendes	11 829
Provisions sur titres de participation (net)	-4 120
Autres provisions pour dépréciation (net)	-594
Provisions pour perte de change	-258
Différences de change	-158
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières	1 323
Charge nette d'intérêts	-2 903
<b>TOTAL</b>	<b>5 119</b>

### NOTE 12 - Résultat exceptionnel (en 000€)

Le résultat exceptionnel dégagé au cours de l'exercice 2004 fait ressortir un profit de 6 856 k€.

Détail des charges et produits exceptionnels :

	EN MILLIERS D'€		2004	2003
	PRODUITS	CHARGES	NET	NET
<b>Opérations en capital</b>	<b>16 345</b>	<b>9 740</b>	<b>6 605</b>	<b>-28 086</b>
Immobilisations corporelles et incorporelles	5 383	3 576	1 807	7
Immobilisations financières	10 962	6 164	(*)4 798	-28 093
<b>Opérations de gestion</b>	<b>252</b>	<b>1</b>	<b>251</b>	<b>-292</b>
<b>Reprises / Dotations sur amortissements et provisions</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2 514</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16 597</b>	<b>9 741</b>	<b>6 856</b>	<b>-25 864</b>

(\*) les plus-values sur immobilisations financières pour 4,8 Millions d'€

s'analysent comme suit :

Teleperformance Brésil :	1,1 M€
CVM (anciennement BPS) :	1,2 M€
Teleperformance Sud-Ouest :	2,5 M€
<b>Total :</b>	<b>4,8 M€</b>

### NOTE 13 - Répartition du montant global des impôts sur les bénéfices et situation fiscale différée ou latente (en 000€)

	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	IMPÔTS			RÉSULTAT APRÈS IMPÔTS
		A	B	DÙ	
<b>Résultat courant</b>	<b>16 341</b>	<b>6 417</b>	<b>-4 255</b>	<b>2 162</b>	<b>14 179</b>
Court terme (35,43%)	20 461	7 249	-5 087	2 162	18 299
Long terme (20,20%)	-4 120	-832	832	-	-4 120
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>6 856</b>	<b>1 605</b>	<b>-1 094</b>	<b>511</b>	<b>6 345</b>
Court terme (35,43%)	1 441	511	-	511	930
Long terme	5 415	1 094	-1 094	-	5 415
<b>TOTAL</b>	<b>23 197</b>	<b>8 022</b>	<b>-5 349</b>	<b>2 673</b>	<b>20 524</b>

(A : Théorique - B : Retraitements)

Les économies d'impôts réalisées dans le cadre de l'intégration fiscale du fait de l'utilisation des déficits fiscaux provenant des filiales ne sont pas constatées en résultat dans la société mère et figurent en dette pour un montant de 10 950 milliers d'€.

#### ACCROISSEMENTS ET ALLÈGEMENTS FUTURS DE LA DETTE D'IMPÔT

	MONTANT BRUT	IMPÔT
<b>Nature des accroissements</b>	<b>néant</b>	<b>néant</b>
<b>Nature des allègements</b>		
<i>Provisions taxées déductibles ultérieurement</i>		
Organic	43	15
Participation construction	11	4
Retraite	32	11
<b>Total</b>	<b>86</b>	<b>30</b>
<i>Moins-value nette à long terme</i>	24 267	-

Les sociétés composant le périmètre d'intégration fiscale pour l'exercice 2004 sont les suivantes : SR.TELEPERFORMANCE, SR.MARKETING SERVICES, NEW WAY, SR.SANTÉ, 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 14 - Relations avec les entreprises liées (en 000€)

Le tableau ci-dessous résume les principaux éléments du bilan et du compte de résultat correspondant aux sociétés consolidées par intégration globale :

BILAN	MONTANT NET
<b>ACTIF</b>	
Titres de participation	373 570
Créances rattachées à des participations	46 059
Autres immobilisations financières	-
Créances clients et comptes rattachés	12 461
Autres créances	9 199
<b>PASSIF</b>	
Provisions pour risques	189
Dettes financières	15
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	230
Autres dettes	11 886

COMPTE DE RÉSULTAT	MONTANT NET
<b>PRODUITS</b>	
Chiffre d'affaires	26 263
Produits de participation	11 828
Autres produits financiers	2 732
Reprises de provisions	182
<b>CHARGES</b>	
Autres charges externes	-
Charges financières	-
Dotations aux provisions	4 892

### NOTE 15 - Note concernant les dirigeants

Le montant global des rémunérations de toute nature allouées pour l'exercice 2004 aux membres du Directoire s'élève à 1 408 milliers d'€ contre 1 527 milliers d'€ en 2003, et aux membres du Conseil de Surveillance à 210 milliers d'€ contre 165 milliers d'€ en 2003. Le montant des jetons de présence versés aux membres du Conseil de Surveillance s'établit pour le même exercice à 94 milliers d'€ contre 34 milliers d'€ en 2003.

### NOTE 16 - État des positions de la société face aux risques de taux d'intérêts (en 000€)

Au 31 décembre 2004, l'exposition de la société au risque de taux se résume ainsi :

	MONTANT BRUT	À UN AN AU PLUS	À PLUS D'UN AN ET À 5 ANS AU PLUS	À PLUS DE 5 ANS
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>				
Prêts et avances groupe	46 487	21 154	25 333	-
Dont				
- taux fixe	-	-	-	-
- taux variable	46 487	21 154	25 333	-
<b>DETTES FINANCIÈRES</b>				
Emprunt obligataire convertible	164 154	5 454	158 700	-
Emprunts auprès des établissements de crédit	43 196	13 455	29 741	-
Emprunts et dettes financières divers (dépôts reçus)	298		298	
Dont				
- taux fixe	164 154	5 454	158 700	-
- taux variable	43 196	13 455	29 741	-

### NOTE 17 - État des positions de la société face aux risques de change (en 000€)

Au 31 décembre 2004, l'exposition de la société au risque de change se résume ainsi :

	MONTANT NET EN DEVISES AU 31/12/2004
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>	
<b>Prêts et avances groupe</b>	
Dollar US	(*) (**) 27 216
Livre Sterling	(***) 13 500
<b>DETTES FINANCIÈRES</b>	
<b>Emprunts auprès des établissements de crédit</b>	
Dollar US	(*) 10 416

(\*) des prêts en dollar US pour un montant global de 10,4 Millions de \$ consentis aux filiales américaines (Merkafon de Mexico pour 10 Millions de \$ et FST pour un montant de 0,4 Million de \$) sont couverts par des emprunts contractés auprès d'établissements financiers, libellés dans la même devise.

(\*\*) des prêts en dollar US consentis à la filiale US TGI (15 Millions de \$) et à la société Telephilippines pour 1,8 Million de \$, ont fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'un swap.

(\*\*\*) le prêt en livres sterling consenti à la filiale anglaise MM GROUP (13,5 Millions de £) a fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'un swap à hauteur de 13,2 Millions de £.

### NOTE 18 - État des écarts de conversion sur dettes et créances libellées en monnaies étrangères (en 000€)

POSTES CONCERNÉS	ÉCARTS ACTIF		ÉCARTS PASSIF
	TOTAL COMPENSÉ PAR COUVERTURE DE CHANGE	PROVISION POUR RISQUE	
	ÉCARTS PASSIF		TOTAL
Créances d'exploitation	336	-	336
Créances rattachées	2 936	2 851	133
Autres créances	200	-	152
Dettes d'exploitation	-	-	-
Dettes financières	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3 472</b>	<b>2 851</b>	<b>621</b>
			<b>2 862</b>

### NOTE 19 - Note concernant les engagements financiers

ENGAGEMENTS DONNÉS	TOTAL	DONT FILIALES
<b>CAUTIONS</b>	-	-
GROUPE VIVACTIS (1)	2 633	-
UGIL (loyers locaux SR.MS)	780	-
SR.MS (Suite à la cession des sociétés W.S.A. et KALEE)	2 000	2 000
Cautions auprès des établissements bancaires pour des emprunts contractés par des filiales	21 760	-
<b>TOTAL</b>	<b>27 173</b>	<b>2 000</b>

GARANTIE DONNÉE	TOTAL	DONT FILIALES
Garantie de bonne exécution par Teleperformance USA du contrat avec la société IBM sur une durée 5 ans.	-	-

ENGAGEMENTS REÇUS	TOTAL	DONT FILIALES
<b>GARANTIE REÇUE</b>	-	-
Garantie reçue de TGI à hauteur de 50% sur la bonne exécution du contrat entre Teleperformance USA et la société IBM sur une durée de 5 ans	-	-

(1) le bénéficiaire est l'acquéreur des filiales du pôle Santé.

#### Engagement de rachat d'actions auprès de managers

Lors de certaines acquisitions, la Société s'est engagée à acquérir des actions détenues par certains des dirigeants de filiales étrangères qui détiennent une participation minoritaire dans ces filiales. Pour la plupart, ces engagements ont une durée limitée et prévoient une juste valeur basée sur la rentabilité de la filiale concernée.

#### Garanties de passif reçues dans le cadre des acquisitions d'actions réalisées en 2004

La société SR.Teleperformance a pris, pendant l'année 2004, des participations majoritaires dans diverses sociétés. Tous les contrats de cession d'actions afférents à ces prises de participation stipulent un engagement de la part des vendeurs à indemniser la société concernée pour tout passif antérieur et non révélé lors de l'acquisition. La durée de chacun de ces engagements est selon le cas de deux ou trois ans à compter de la date du transfert des actions pour les passifs autres que les passifs de nature fiscale ou sociale et, pour ces derniers la date de prescription légale applicable. Par ailleurs, ces engagements sont, pour la plupart, garantis par des sommes mises sous séquestre auprès d'un intermédiaire habilité, qui ne seront libérées qu'à l'expiration d'une durée de deux à quatre ans en moyenne.

Dans le cadre des acquisitions de titres de participation, le montant des compléments de prix éventuels à verser dans le futur n'est pas significatif au 31 décembre 2004.

Certains emprunts sont soumis au respect de ratios financiers détaillés au paragraphe Facteurs de risques du document de référence.

## RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES COMPTES DE L'EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2004

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 2004, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société SR.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 le 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. Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note II de l'annexe qui expose le changement de méthode d'évaluation de la provision pour indemnités de départ en retraite découlant de la première application de la recommandation du Conseil National de la Comptabilité n° 2003-R01.

### 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, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- nous nous sommes assurés du bien fondé du changement de méthode comptable mentionné ci-dessus et de la présentation qui en a été faite.
- 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 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 15 avril 2005

Les Commissaires aux Comptes  
KPMG Audit  
Département de KPMG S.A.  
Eric JUNIÈRES - Associé

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

## INVENTAIRE DES VALEURS MOBILIÈRES AU 31 DÉCEMBRE 2004

EN EUROS		NOMBRE DE TITRES	VALEUR D'INVENTAIRE
<b>France</b>			
	SR.MARKETING SERVICES	1 106 019	22 280 286
	SR.SANTÉ	250 000	6 646 739
	COMUNICATOR	2 185	949 706
	P.G.S.	2 045	378 924
	SR.BV	30 100	6 167 700
	INFOMOBILE	666 718	5 170 000
	MCA	9 000	90 000
	TELEPERFORMANCE MIDI-AQUITAINE	4 566	3 406 806
	TELEPERFORMANCE FRANCE	8 199 998	33 002 411
	TELEPERFORMANCE RHÔNE-ALPES	2 199	122 194
	TELEPERFORMANCE NORD	2 096	610 824
	TIRAGE	19 800	302 902
	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		13 431
	PORTEFEUILLE DE VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT	13 401	75 708 755
<b>TOTAL FRANCE</b>			<b>154 958 183</b>
<b>Europe</b>			
Grande-Bretagne	MM GROUP HOLDINGS	12 514 796	17 476 680
Autriche	TELEPERFORMANCE AUTRICHE	500	37 091
Bénélux	LUXEMBOURG CALL CENTERS	1 249	2 695 877
Bénélux	TELEPERFORMANCE BELGIQUE	3 997	1 547 813
Allemagne	ALL BY PHONE + NET	24 000	3 574 935
Espagne	IBERPHONE	240 000	19 280 483
Espagne	GOLF PALALTO	391 458	4 049 048
Portugal	PLURIMARKETING	811 680	3 240 710
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	493 516
Suède	B.I.T.E.	2 358	2 086 198
Suisse	TELEPERFORMANCE SUISSE	101	126 203
République Tchèque	LION TELESERVICES	2 080	622 688
Pologne	CENTRUM INWESTYCYJNE	28	2 183 583
<b>Amérique</b>			
Argentine	TELEPERFORMANCE ARGENTINE	1 329 797	3 727 095
Brésil	Teleperformance BRASIL Comércio e Serviços	9 914 849	9 004 387
Canada	MARUSA	51	8 918 268
Canada	TELEPERFORMANCE CANADA	6 480	1 994 966
U.S.A.	TELEPERFORMANCE GROUP Inc.	156 500	152 848 122
U.S.A.	NOBLE SYSTEMS	64 726	7 336 395
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
<b>Asie / Pacifique</b>			
Corée du Sud	I.M.C	90 964	423 806
Singapour	TELEPERFORMANCE SINGAPOUR	1 683 000	664 385
Philippines	TELEPHILIPPINES	899 999	1 316 617
<b>TOTAL ÉTRANGER</b>			<b>300 314 010</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>			<b>455 272 193</b>

## TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS 2004

MONNAIES LOCALES (EN MILLIERS)	CAPITAL	COURS DES DEVICES		RÉSERVES ET REPORT À NOUVEAU AVANT AFFECTATION DES RÉSULTATS
		TAUX MOYEN	TAUX DE CLÔTURE	
<b>I - RENSEIGNEMENTS DÉTAILLÉS :</b>				
<b>Filiales dont la valeur d'inventaire est &gt; à 1% du capital social de la société mère.</b>				
<b>A - Filiales (détenues à plus de 50% par la société) :</b>				
<b>SR.SANTÉ</b> <i>6-8 rue Firmin Gillot - 75015 PARIS - FRANCE</i>	3 750 EUR			1 638 EUR
<b>SR.MARKETING SERVICES</b> <i>22, rue Cambon - 75001 PARIS - FRANCE</i>	17 696 EUR			13 093 EUR
<b>ALL BY PHONE + NET</b> <i>Wendenstrasse 377 20537 HAMBOURG - ALLEMAGNE</i>	30 EUR			788 EUR
<b>CENTRUM INWESTYCJNE</b> <i>UIANNAPOL 3 03-236 WARSAWA - POLOGNE</i>	25 PLN	0,2212	0,2448	-16 PLN
<b>INFOMOBILE</b> <i>6, rue Hélène BOUCHER - 78286 GUYANCOURT CEDEX</i>	2 000 EUR			-2 051 EUR
<b>LUXEMBOURG CALL CENTERS</b> <i>4, boulevard Joseph II - 1840 LUXEMBOURG</i>	500 EUR			17 621 EUR
<b>MM GROUP HOLDINGS</b> <i>17-54, Hartfield Road - LONDRES SW 19 3SE - GRANDE-BRETAGNE</i>	7 158 GBP	1,4741	1,4183	-1 899 GBP
<b>INVERPANAMERICA</b> <i>Av. Cuauhtemoc 400 - 64 000 MONTERREY, N.L. - MEXIQUE</i>	89 787 MXP	0,0713	0,0659	34 297 MXP
<b>TELEPERFORMANCE BRAZIL Comércio e Serviços</b> <i>Rua Florencio de Abreu, 623 - 01029-001 SAO PAULO - BRÉSIL</i>	13 219 BRC	0,2754	0,2767	5 493 BRC
<b>NOBLE SYSTEM</b> <i>4151 Ashford Dunwoody Road, Suite 550 30319-1462 ATLANTA GEORGIA - USA</i>	3 USD	0,8051	0,7342	5 345 USD
<b>TELEPERFORMANCE GROUP INC.</b> <i>1601 Washington Avenue, Ste 400 - MIAMI BEACH, FL 33139 - USA</i>	142 USD	0,8051	0,7342	118 446 USD
<b>TELEPERFORMANCE CANADA</b> <i>365 Bloor Street East, Suite 600 PO Box 46 - TORONTO, ONTARIO M4W 3L4 - CANADA</i>	2 315 CAD	0,6187	0,6092	2 904 CAD
<b>SR.BV</b> <i>6-8, rue Firmin Gillot - 75015 PARIS - FRANCE</i>	306 EUR			6 455 EUR
<b>COMUNICATOR</b> <i>7 allée des Gémeaux - Centre Novaxis - 72100 LE MANS - FRANCE</i>	40 EUR			675 EUR
<b>IBERPHONE - TELEPERFORMANCE ESPAGNE</b> <i>Avenida de Burgos 8A - 28036 MADRID - ESPAGNE</i>	7 442 EUR			3 176 EUR
<b>TELEPERFORMANCE BELGIQUE</b> <i>62, rue de la Fusée - 1130 BRUXELLES - BELGIQUE</i>	99 EUR			-1 121 EUR
<b>SERVICE 800 - TELEPERFORMANCE GRECE</b> <i>Thisseos 330 - 176 75 ATHÈNES - GRÈCE</i>	600 EUR			4 074 EUR
<b>FST</b> <i>Av. Leandro N. Alem 896 2 Piso - 1001 BUENOS AIRES - ARGENTINE</i>	2 001 ARS	0,2528	0,2469	6 898 ARS
<b>PLURIMARKETING</b> <i>Rua Alexandre Braga 25 B 1150-003 LISBONNE - PORTUGAL</i>	841 EUR			909 EUR
<b>B.I.T.E.</b> <i>St Eriksgatan 113, 2nd Floor, PO BOX 6777 - 11384 STOCKHOLM - SUÈDE</i>	280 SEK	0,1096	0,1109	25 321 SEK
<b>TELEPERFORMANCE HOLLANDE</b> <i>Schouwburggring 75 - 5037 TK TILBURG - PAYS-BAS</i>	45 EUR			935 EUR
<b>MARUSA MARKETING</b> <i>66 Wellington Street West, Suite 3600 - M5K 1N6 TORONTO - ONTARIO - CANADA</i>	2 CAD	0,6187	0,6092	6 905 CAD
<b>CALL &amp; SELL B.V</b> <i>Amsterdamstraat 3 - 2711 GX Zoetemeer - PAYS-BAS</i>	19 EUR			1 064 EUR
<b>TELEPERFORMANCE FRANCE</b> <i>6-8, rue Firmin Gillot - 75015 PARIS - FRANCE</i>	20 500 EUR			-11 532 EUR
<b>TELEPERFORMANCE MIDI-AQUITAINE</b> <i>85, rue Chevalier - 33000 BORDEAUX</i>	80 EUR			5 338 EUR
<b>TELEPHILIPPINES</b> <i>San Miguel avenue 1600 PASIG CITY, METRO MANILA PHILIPPINES</i>	43 502 PHP	0,0144	0,0131	118 481 PHP
<b>TIMES - TELEPERFORMANCE SINGAPOUR</b> <i>210 Middle Road Unit 188994 SINGAPORE</i>	3 299 SGD	0,4762	0,4492	-434 SGD
<b>B - Participations (10 A 50% du capital détenu par la société) :</b>				
<b>GOLF PALALTO</b> <i>Mijas - MALAGA - ESPAGNE</i>	9 270 EUR			-3 615 EUR

**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) - -

(\*) en ce qui concerne les acquisitions de l'exercice, il s'agit du chiffre d'affaires et du résultat social réalisés par les sociétés à compter de la date de leur entrée dans le périmètre

QUOTE-PART DE CAPITAL DÉTENU %	VALEUR COMPTABLE DES TITRES DÉTENUS		PRÊTS ET AVANCES CONSENTIS PAR LA SOCIÉTÉ ET NON ENCORE REMBOURSÉS EN MILLIERS D'€	MONTANT DES CAUTIONS ET AVALS DONNÉS PAR LA SOCIÉTÉ EN MILLIERS D'€	CHIFFRE D'AFFAIRES HORS TAXES 2004 EN MILLIERS (*)	RÉSULTAT SOCIAL 2004 EN MILLIERS (*)	DIVIDENDES ENCAISSÉS EN MILLIERS D'€
	BRUTE	NETTE					
	EN MILLIERS D'€						
100%	6 647	6 647			0 EUR	264 EUR	6
100%	22 280	22 280		780	454 EUR	10 534 EUR	3 733
80%	3 575	3 575			7 235 EUR	635 EUR	
70%	2 184	2 184			240 PLN	25 PLN	
100%	5 170	5 170			3 194 EUR	-62 EUR	
100%	2 696	2 696			0 EUR	9 507 EUR	9 735
93%	17 477	17 477	22 261		0 GBP	-1 284 GBP	430
100%	47 517	47 517			0 MXP	34 353 MXP	2 451
75%	9 004	9 004	147	4 898	127 957 BRC	-228 BRC	
51%	11 456	7 336		921	25 913 USD	-1 472 USD	
100%	152 848	152 848	12 706	12 618	0 USD	1 513 USD	
92%	1 995	1 995			15 912 CAD	842 CAD	
98%	6 168	6 168			0 EUR	1 488 EUR	1 550
87%	950	950			8 048 EUR	617 EUR	
100%	19 280	19 280		3 000	54 154 EUR	1 204 EUR	
100%	1 548	1 548	1 288		7 208 EUR	-1 827 EUR	
70%	1 972	1 972	270		41 174 EUR	2 205 EUR	166
66%	3 727	3 727	305		53 987 ARS	2 402 ARS	
96%	4 241	3 241			4 848 EUR	221 EUR	
85%	2 086	2 086	420		168 145 SEK	17 563 SEK	1 248
88%	3 202	3 202			5 039 EUR	-29 EUR	
100%	8 918	8 918			11 909 CAD	-1 318 CAD	
95%	3 310	3 310			5 317 EUR	441 EUR	
100%	33 002	33 002	2 000		88 732 EUR	-13 563 EUR	
91%	3 407	3 407			38 576 EUR	2 700 EUR	1 274
60%	1 412	1 317	1 445		310 080 PHP	13 096 PHP	
51%	888	664	34		2 451 SGD	178 SGD	
14%	4 049	4 049			8 164 EUR	-2 986 EUR	
-	2 104	1 611	640	-	-	-	-
-	2 779	2 369	2 705	322	-	-	60
-	314	6	20	-	-	-	-
-	1 947	8	864	-	-	-	-

## RAPPORT DE GESTION DU DIRECTOIRE PRESENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 23 JUIN 2005

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 2004.

### ACTIVITÉ DU GROUPE

#### 1 - LES DONNÉES CHIFFRÉES 2004 DU GROUPE :

La Marge Brute d'autofinancement générée par l'activité courante s'élève pour l'exercice 2004 à 92 Millions d'€, contre 77,7 Millions d'€, en augmentation de 18%.

Après variation du besoin en fonds de roulement, la trésorerie nette générée par l'activité du groupe ressort à 54,5 Millions d'€.

Les acquisitions de titres de participation se sont élevées à 84,4 Millions d'€. Ces opérations de croissance externe ont permis :

- de développer notre présence sur le marché européen, en Grande-Bretagne (acquisition de MM Group), en Allemagne (acquisition de All by Phone + Net), et en France (acquisition de la société Infomobile),
- de s'introduire sur de nouveaux marchés à fort potentiel (Pologne, République Tchèque, Slovaquie),
- de renforcer notre réseau américain, avec la prise de participation dans les sociétés Call Tech (Inbound) et Voice FX (spécialisé dans l'automation), au travers de notre holding « Regional Headquarter » TGI.

Les cessions de titres de participation ont généré une trésorerie nette d'impôt de 18,5 Millions d'€, dont 16,2 Millions d'€ proviennent de la vente du pôle Études (W.S.A. et Kalee), et de l'activité Incentive (groupe italien Promoplan) réalisées dans le cadre de notre politique de désengagement de la Division Marketing Services. Cette dernière ne représente plus, après ces opérations, que 3% de notre activité réalisée en 2004.

Le montant net des investissements industriels s'est élevé en 2004 à 42,3 Millions d'€, dont l'essentiel correspond à des investissements engagés par la division « Centres de Contacts ».

Nous avons également procédé à la vente d'une partie de notre patrimoine immobilier, qui a généré une trésorerie nette de 5,4 Millions d'€.

Les dettes financières ont globalement diminué d'un montant de 41,4 Millions d'€, dont 21,5 Millions d'€ provenant du remboursement d'emprunts par SR.Teleperformance.

En final, après distribution d'un dividende d'un montant global de 15,4 Millions d'€, dont 12,4 Millions d'€ versés par SR.Teleperformance, qui intègre un acompte sur dividende 2004 de 5 Millions d'€ distribué en décembre, la trésorerie nette, hors effet de change et de périmètre, dégagée au titre de l'exercice 2004 a diminué de 107,8 Millions d'€, utilisés pour l'essentiel au développement du réseau et au désendettement du groupe.

#### Structure du bilan consolidé

Le montant des écarts d'acquisition résiduels au 31 décembre 2004 atteint 244,4 Millions d'€, contre 157,9 Millions d'€ en 2003, en augmentation de 86,5 Millions d'€.

Les capitaux propres de l'ensemble du groupe ressortent à 339,4 Millions d'€, dont 325,5 Millions d'€ en Part Groupe.

L'endettement net du groupe ressort au 31 décembre 2004 à 135,9 Millions d'€ contre 9,8 Millions d'€ au 31 décembre 2003, en augmentation de 126,1 Millions d'€, dont 49,8 Millions d'€ proviennent de l'endettement des sociétés acquises en 2004.

Les ratios d'endettement du Groupe ont évolué comme suit au cours des deux derniers exercices :

	2004	2003
Endettement net / Capitaux propres	40%	3%
Endettement net / Chiffre d'affaires	14,3%	1%
Coût moyen d'endettement	3,04%	3,07%

#### Compte de Résultat consolidé

Le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à 952,8 Millions d'€, soit une progression de 10,4%, répartie comme suit :

Centres de Contacts : +23%  
Marketing Services et Santé : -72,4%

A données comparables, le chiffre d'affaires du Groupe enregistre une croissance globale de 11,6%, dont

Centres de Contacts : +12,7%  
Marketing Services et Santé : -11,3%

Le chiffre d'affaires à l'international représente 75% du chiffre d'affaires total, contre 71% en 2003.

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

(EN %)	2004	2003	VARIATIONS
Europe (*)	51,9	57	-5,1
Dont France (*)	25,4	29	-3,6
NAFTA	41,4	37	+4,4
Autres	6,7	6	+0,7
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

(\*) la baisse provient de la cession des activités Marketing Services essentiellement présentes en Europe.

Le retour à la croissance, qui s'est accélérée sur la deuxième partie de l'année -confirmant la maîtrise des facteurs liés à la Do Not Call List, ainsi que l'ensemble des mesures de rationalisation qui ont été prises depuis un an pour adapter l'outil de production aux nouvelles conditions du marché- ont permis d'améliorer dès cette année la marge opérationnelle qui ressort à 8,1% contre 7,7%.

L'E.B.I.T.A. (résultat d'exploitation avant amortissement des survaleurs) ainsi dégagé cette année sur l'ensemble du Groupe ressort à 77,4 Millions d'€, contre 66,3 Millions d'€ en 2003, en progression de près de 17%.

Cette amélioration est plus sensible si l'on compare les performances avant dotations aux amortissements. Le taux d'E.B.IT.D.A. (E.B.I.T.A. augmenté des dotations aux amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles) est ainsi passé de 11,7% en 2003 à 12,6% en 2004.

Les charges nettes financières ressortent à 7,6 Millions d'€ contre 3,2 Millions d'€ en 2003, soit une augmentation de 4,4 Millions d'€, provenant de l'Océane émise en décembre 2003, dont le montant des intérêts à servir pour l'exercice 2004 s'élève à 5,3 Millions d'€.

En définitive le résultat courant avant impôt s'établit à 69,8 Millions d'€, en hausse de 11% par rapport à 2003.

Après impôt, le résultat net global avant amortissement des écarts d'acquisition et éléments non récurrents ressort à 45,9 Millions d'€.

Il s'élève, en part groupe, à 42,1 Millions d'€ contre 37,7 Millions d'€ en 2003, en hausse de 11%.

Les éléments non récurrents représentent les plus-values nettes d'impôt réalisées sur les cessions de titres intervenues au cours de l'exercice. Ils intègrent également cette année une plus-value nette de 1 Million d'€ réalisée à l'occasion de la cession de deux immeubles situés à Puteaux (Ile-de-France).

Les éléments non récurrents s'élèvent après impôts à 11,2 Millions d'€.

Après amortissement des écarts d'acquisition d'un montant net d'impôts de 14 Millions d'€, dont 1,5 Million d'amortissements exceptionnels, et plus-values nettes, le résultat net Part du Groupe s'établit à 39,3 Millions d'€, contre 23,9 Millions d'€ en 2003.

Les éléments financiers détaillés concernant les performances du Groupe réalisées au cours de l'exercice 2004, ainsi que les perspectives pour 2005 sont détaillés dans le rapport d'activité du Groupe.

## ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

### BILAN

#### I - ACTIF IMMOBILISÉ :

##### 1- Opérations d'acquisition et de cession de titres

SR.Teleperformance a procédé, dans le cadre du développement de son réseau européen, à des prises de participation directe pour un montant global de 25,6 Millions d'€ dans les sociétés suivantes :

- MM Group (Grande-Bretagne),
- All by Phone + Net (Allemagne),
- Infomobile (France),
- Lion Teleservices et Centrum (Pologne, République Tchèque et Slovaquie).

Elle a par ailleurs participé au financement des acquisitions réalisées sur le continent américain en procédant à une augmentation de capital de sa filiale américaine TGI à hauteur de 53,9 Millions d'€.

Elle a enfin souscrit à plusieurs augmentations de capital pour un montant global de 19,8 Millions d'€ dans les filiales Teleperformance France, Telephilippines, et FST (Argentine).

Les opérations de restructuration juridique actuellement menées en Europe ont conduit par ailleurs à procéder à des opérations d'échange de titres à l'occasion de la fusion absorption en France de la société Teleperformance Sud-Ouest avec sa filiale Teleperformance Midi-Pyrénées, et du regroupement de la totalité des activités réalisées en Grande-Bretagne sous la nouvelle entité MM Group. Elles ont généré une plus-value avant impôt de 3,7 Millions d'€.

Enfin, SR.Teleperformance a cédé 12% du capital de Teleperformance Brasil au manager de la filiale, dégageant une plus-value avant impôt de 1,1 Million d'€.

##### 2 - Prêts consentis aux filiales

Le montant des prêts consentis aux filiales s'élève à 46,5 Millions d'€, constitués pour l'essentiel par :

- un prêt de 13,5 Millions de £ accordé à la société MM Group à l'occasion de l'acquisition de cette dernière. Cette créance a fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'un swap, à hauteur de 13,2 Millions de £,
- un prêt de 15 Millions d'USD à la société TGI également couvert par un swap de change, et
- deux prêts d'un montant global de 10 Millions d'USD consentis à la filiale Merkafon couvert par des avances en devise de même montant et de même durée.

##### 3 - Opérations sur actif immobilier

SR.Teleperformance a vendu deux immeubles situés à Puteaux (Ile-de-France) pour un montant de 5,4 Millions d'€ dégageant une plus-value avant impôts de 1,8 Million d'€.

## II - CAPITAUX PROPRES

Il a été procédé en décembre 2004 à la distribution d'un acompte sur dividende de 0,15 € par action au titre de l'exercice 2004. Cette distribution a été décidée par le Directoire du 19 novembre 2004.

Le capital social n'a subi aucune modification au cours de l'exercice 2004 ; il 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 2004 à 207,4 Millions d'€, dont 164,2 Millions d'€ au titre de l'Océane émis en décembre 2003.

Le solde, soit 43,2 Millions d'€ est représenté pour l'essentiel :

- par un emprunt, à taux variable, d'un montant de 35,3 Millions d'€, qui avait été souscrit en 2002 pour 47 Millions d'€, et
- par des avances en devises, à taux variable, pour un montant global de 10,4 Millions d'USD destinées à la couverture de prêts de même montant effectués aux filiales mexicaine et argentine.

Nous vous rappelons que le montant global des dettes financières s'élevait au 31 décembre 2003 à 220,8 Millions d'€, dont 159 Millions d'€ au titre de l'Océane.

## IV - DISPONIBILITÉS

La société dispose au 31 décembre 2004 d'une trésorerie nette de 76,2 Million d'€, contre 195 Millions d'€ au 31 décembre 2003.

La diminution nette de 118,8 Millions d'€ s'analyse comme suit (en Millions d'€) :

<i>Flux net dégagé par l'activité</i>	+29,0
<i>Investissements financiers</i>	- 116,7
<i>Remboursement net des dettes financières</i>	- 18,8
<i>Dividendes</i>	- 12,3
<b>Total</b>	<b>118,8</b>

## RÉSULTAT

Le montant du chiffre d'affaires ressort pour l'exercice 2004 à 26,4 Millions d'€, contre 24,2 Millions d'€ en 2003.

Il se décompose comme suit :

	2004	2003
<i>Redevances perçues des filiales :</i>	22,5	20,0
<i>Activité commerciale</i>	-	1,5
<i>Autres Revenus</i>		
<i>(dont locations immobilières...)</i>	3,9	2,6

Le résultat d'exploitation dégage un profit de 11,2 Millions d'€ contre 10,6 Millions d'€ en 2003.

Le résultat financier s'établit à 5,1 Millions d'€ contre 17,2 Millions d'€ en 2003. Il se décompose comme suit :

	2004	2003
<i>Dividendes</i>	11,8	14,8
<i>Produits / Frais financiers (net)</i>	- 1,8	+ 0,2
<i>Provisions pour dépréciation (net)</i>	- 4,9	+ 2,2

Le résultat courant fait ressortir en final un bénéfice de 16,3 Millions d'€, contre 27,8 Millions d'€.

Le résultat exceptionnel dégage un profit avant impôts de 6,9 Millions d'€, dont :

- 4,8 Millions d'€ de plus-values réalisées sur des opérations de titres, et
- 1,8 Million d'€ de plus-value sur la cession de l'immeuble.

L'impôt sur les sociétés représente une charge nette de 2,7 Millions d'€.

En définitive, le résultat net fait ressortir un profit de 20,5 Millions d'€ contre une perte de 2,1 Millions d'€ en 2003.

Le tableau des résultats financiers figure en page suivante.

## RÉSULTATS FINANCIERS AU COURS DES 5 DERNIERS EXERCICES

AU 31 DÉCEMBRE (EN €)	2000	2001	2002	2003	2004
<b>SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE</b>					
Capital social	83 748 540	84 096 960	87 464 600	88 281 040	88 281 040
Nombre d'actions émises	33 499 416	33 638 784	34 985 840	35 312 416	35 312 416
Nombre maximal d'actions futures à créer :					
- par exercice de droit de souscription	(*)2 014 114	(*)2 194 814	(*)1 107 590	(*)834 750	(*)1 534 750
- par conversion d'obligations	480 320	340 952	81 120	7 521 326	7 521 326
<b>RÉSULTAT GLOBAL DES OPÉRATIONS EFFECTUÉES</b>					
Chiffre d'affaires hors taxes	19 918 308	24 696 395	26 566 308	24 160 850	26 386 485
Résultat avant impôt, amortissements et provisions	14 871 969	20 283 430	24 303 511	-2 467 185	30 245 524
Impôt sur les bénéfices	4 370 588	3 954 239	4 034 039	4 016 060	2 673 452
Résultat après impôt, amortissements et provisions	13 300 630	14 447 721	15 504 994	-2 106 432	20 523 976
Résultat distribué	5 024 912	6 054 981	6 297 451	7 062 483	8 828 104
<b>RÉSULTAT DES OPÉRATIONS RÉDUIT À UNE SEULE ACTION</b>					
Résultat après impôt, mais avant amortissements et provisions	0,31	0,48	0,58	-0,18	0,78
Résultat après impôt, amortissements et provisions	0,40	0,43	0,44	-0,06	0,58
Dividende versé à chaque action	0,15	0,18	0,18	0,20	0,25
<b>PERSONNEL</b>					
Nombre de salariés	28	26	28	31	31
Montant de la masse salariale	3 399 835	2 947 491	3 231 757	2 691 600	2 977 187
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (Sécurité sociale, oeuvres sociales)	1 084 810	1 019 709	1 035 129	1 135 126	1 110 427

(\*) après autorisation donnée au Conseil d'Administration puis au Directoire de consentir des options de souscription d'action (AGE du 23/06/1997, du 30/06/1999, du 25/06/2001 et du 24 juin 2004).

## AUTRES INFORMATIONS

## TRANSITION VERS LES NORMES IFRS

Faisant suite aux recommandations de l'AMF (Autorité des Marchés Financiers) de janvier 2005 relatives à la communication financière pendant la période de transition vers les normes IFRS, le Groupe informera des conséquences chiffrées de ce passage au plus tard lors de l'Assemblée Générale Mixte qui se tiendra le 25 juin 2005.

Il est prévu de procéder, préalablement à cette assemblée, à la diffusion d'un communiqué de presse. Celui-ci portera sur l'impact chiffré du changement de référentiel sur les principaux agrégats du bilan et du compte de résultat de l'exercice 2004. Ces éléments chiffrés sont en cours de revue par nos commissaires aux comptes.

Dans le cadre de la préparation de ces informations chiffrées, le Groupe a identifié l'ensemble des divergences entre les normes internationales (IFRS) et les principes et méthodes comptables français appliqués jusqu'à présent et décrits dans l'annexe comptable.

Les choix du Groupe pour la première application des normes internationales se résument comme suit :

## NORMES IFRS 1 - Première adoption des normes IFRS

La norme IFRS 1 prévoit certaines exemptions facultatives. Après analyse de celles-ci, le Groupe a opté pour les traitements suivants concernant les points ci-après :

## - Regroupements d'entreprises :

Le Groupe a choisi de ne pas retraiter les regroupements d'entreprise antérieurs au 1er janvier 2004.

## - Réévaluations des immobilisations corporelles à leur juste valeur :

Le Groupe a décidé de ne pas appliquer cette exemption facultative à la date de transition.

## - Différence de conversion :

Le Groupe a retenu la possibilité d'utiliser l'exemption facultative permettant la remise à zéro des écarts de conversion cumulés à la date de transition par contrepartie des réserves consolidées.

## NORMES IFRS 2 - Paiement en actions

Cette norme s'appliquera au plan d'options de souscription mis en œuvre en juin 2004. La valorisation de l'option a fait l'objet d'une évaluation par un expert financier.

## NORMES IFRS 3 - Regroupement d'entreprises

Conformément à l'option prévue par IFRS 1, le Groupe a décidé de ne pas retraiter les regroupements d'entreprises antérieurs au 1er janvier 2004 selon IFRS 3. Par conséquent, seuls les regroupements d'entreprises réalisés en 2004 seront traités conformément à IFRS 3. Les écarts d'acquisition ne seront plus amortis sur une durée de vingt ans. Ils continueront à faire l'objet d'un test de dépréciation annuel. Celui-ci sera réalisé selon les modalités de l'IAS 36 révisé.

## STRUCTURE IASB

Certaines charges associées à des contrats à long terme qui sont actuellement portées à l'actif du bilan ne remplissent pas les critères de définition d'un actif selon le référentiel IFRS. Les charges inscrites à l'actif seront retraitées et portées en diminution des capitaux propres du bilan d'ouverture de l'exercice 2004.

## NORMES IAS 32 ET 39

Ces normes seront appliquées au 1er janvier 2005. Néanmoins, le Groupe communiquera l'impact du traitement de l'Océane émise en décembre 2003 selon ces normes.

## CHANGEMENT DE MÉTHODE

La modification suivante est intervenue dans la présentation des comptes annuels et dans les méthodes d'évaluation.

Au 31 décembre 2004, la provision pour indemnités de départ en retraite a été calculée en appliquant la recommandation du Conseil National de la Comptabilité n°2003-R-01. Conformément à la réglementation comptable, l'impact de ce changement de méthode à l'ouverture de l'exercice 2004 a été enregistré directement en capitaux propres, sans passer par le compte de résultat. Ce changement de méthode a un impact net négatif de 74 k€ sur les réserves sociales et un impact net positif de 103 k€ sur les réserves consolidées.

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévues en application de la convention collective et des dispositions légales ont été évalués selon la méthode des unités de crédit projetées avec les hypothèses actuarielles suivantes :

- taux d'actualisation : 4,5%

- taux de progression des salaires : 2,5%

## INFORMATIONS SOCIALES (DÉCRET N°2002-21 DU 20 FÉVRIER 2002)

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

### RÉPARTITION DE L'FFECTIF MOYEN PAR CATÉGORIE

	2004			2003
	CADRES	EMPLOYÉS	TOTAL	
CDI	2 522	32 937	35 459	21 064
CDD	76	7 327	7 403	7 428
<b>Sous-total</b>	<b>2 598</b>	<b>40 264</b>	<b>42 862</b>	<b>28 492</b>
Intérim	17	3 113	3 130	4 030
<b>TOTAL</b>	<b>2 615</b>	<b>43 377</b>	<b>45 992</b>	<b>32 522</b>

### RÉPARTITION DE L'FFECTIF MOYEN PAR SEXE

	2004	2003
Hommes	19 459	13 281
Femmes	26 533	19 241
<b>TOTAL</b>	<b>45 992</b>	<b>32 522</b>

### RÉPARTITION DE L'FFECTIF MOYEN PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE

	2004	2003
France	6 892	6 233
Europe (hors France)	9 046	6 688
NAFTA	20 933	11 758
Autres	9 121	7 843
<b>TOTAL</b>	<b>45 992</b>	<b>32 522</b>

	EMBAUCHES NETTES		ENTRÉES DE PÉRIMÈTRE	DÉPARTS POUR MOTIFS PERSONNELS
	TOTAL	DONT HANDICAPÉS		
<b>CADRE</b>				
CDI	481	-1	703	158
CDD	6	-		3
Intérim	-96	-	9	-
<b>TOTAL CADRES</b>	<b>391</b>	<b>-1</b>	<b>712</b>	<b>161</b>
<b>EMPLOYÉS</b>				
CDI	14 447	-138	13 733	2 484
CDD	-2 916	9	3 068	-
Intérim	-672	-	521	114
<b>TOTAL EMPLOYÉS</b>	<b>10 859</b>	<b>-129</b>	<b>17 322</b>	<b>2 598</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11 250</b>	<b>-130</b>	<b>18 034</b>	<b>2 759</b>

Il n'a été procédé à aucun licenciement économique au cours de l'exercice 2004.

EFFECTIF	2004		2003
	TOTAL	DONT HANDICAPÉS	TOTAL
<b>CADRE</b>			
CDI	2 799	5	1 773
CDD	89	-	77
Intérim	71	1	167
<b>TOTAL CADRES</b>	<b>2 959</b>	<b>6</b>	<b>2 017</b>
<b>EMPLOYÉS</b>			
CDI	46 509	320	20 813
CDD	9 917	29	9 765
Intérim	6 548	32	6 813
<b>TOTAL EMPLOYÉS</b>	<b>62 974</b>	<b>381</b>	<b>37 391</b>
<b>TOTAL</b>	<b>65 933</b>	<b>387</b>	<b>39 408</b>

FORMATION	INTERNE (DONT SR.INSTITUTE)	EXTERNE	TOTAL
Montant global annuel des dépenses de formation (en milliers d'€) (*)	31 476	2 516	33 992
Nombre de cadres formés (**)	30 458	443	30 901
Nombre d'employés formés (**)	54 260	5 233	59 493
<b>TOTAL</b>	<b>84 718</b>	<b>5 676</b>	<b>90 394</b>
Dont total hommes	40 429	2 659	43 088
Dont total femmes	44 289	3 017	47 306

(\*) 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.

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.

### 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 2004 sur l'ensemble des Centres de Contacts France - toutes catégories confondues - s'est élevé à 129 241 dont 57,5% pour maladie/maternité, 2% en accident/trajet et 40,5% pour autres causes.

#### Œuvres sociales :

Le budget global consacré aux œuvres sociales s'est élevé en 2004 à 2,9 Millions d'€ dont 72% en matière de restauration, 17% de subventions aux comités d'entreprise, 11% en matière de transport et de logement.

### ÉVÉNEMENTS POST CLÔTURE

À notre connaissance, il n'existe aucun événement significatif postérieur à la clôture de l'exercice.

### DÉTENTION DU CAPITAL

Conformément à l'article L 233-13 du Code de Commerce, et compte tenu des informations reçues en application des articles L.233-7 et L.233-12 dudit Code, nous vous indiquons qu' à notre connaissance les personnes physiques et morales détenant plus du vingtième, du dixième, du cinquième, du tiers, de la moitié, ou des deux tiers du capital ou des droits de vote aux Assemblées Générales de la Société, sont les suivantes à la date du présent rapport, étant précisé que nous avons été informé d'un seul franchissement de seuil depuis notre dernier rapport sur l'exercice 2003, BNP Paribas ayant successivement franchi à la baisse et à la hausse le seuil de 10% en capital et en droit de vote :

#### EN CAPITAL

##### Seuil de 10%

Le groupe BNP PARIBAS

##### Seuil de 5%

Monsieur Jacques BERREBI

La société GIM DASSAULT

Monsieur Olivier DOUCE

**EN DROITS DE VOTE****Seuil de 10%**

Le groupe BNP PARIBAS

**Seuil de 5%**

Monsieur Jacques BERREBI

La société GIM DASSAULT

Monsieur Olivier DOUCE

Monsieur Daniel JULIEN

**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, le personnel du Groupe, à l'exception des mandataires sociaux de SR.Teleperformance, possède à la date du présent rapport 73 914 actions nominatives de la Société, correspondant notamment aux levées d'option exercées au titre de nos plans d'options de souscription d'actions. Aucune de ces actions ne fait l'objet d'une gestion collective dans le cadre d'un plan d'épargne d'entreprise.

**AFFECTATION DU RÉSULTAT**

Nous soumettons à votre approbation l'affectation suivante du résultat de l'exercice 2004 :

Résultat de l'exercice	20 523 976,15 €
Dotations à la réserve légale	- 81 644,00 €
Report à nouveau antérieur	+ 342 083,73 €
Total à affecter	20 784 415,88 €
Dotations à la réserve ordinaire	- 2 500 000,00 €
Bénéfice distribuable	18 284 415,88 €
Dividende global	(*) - 8 828 104,00 €
Solde au compte de report à nouveau	9 456 311,88 €

(\* ) dont 5 296 862 € d'acompte sur dividende distribué en décembre 2004, soit 0,15 € par action.

Il sera donc versé un dividende complémentaire de 0,10 € par action formant, avec l'acompte sur dividende de 0,15 € versé en décembre 2004, un dividende total par action de 0,25 € au titre de l'exercice 2004. Il est précisé que les actionnaires personnes physiques ont bénéficié d'un avoir fiscal de 50% sur l'acompte sur dividende de 0,15 € par action versé en 2004, et conformément aux dispositions en vigueur depuis le 1er janvier 2005, bénéficieront d'un abattement de 50% sur le complément de dividende de 0,10 € 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
2001	0,18 €	0,09 €	0,27 €	0,027 €	15%	0,207 €
2002	0,18 €	0,09 €	0,27 €	0,027 €	10%	0,198 €
2003	0,20 €	0,10 €	0,30 €	-	-	-

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

Pour satisfaire aux obligations de l'article L.225-211 du Code de Commerce, nous vous précisons que la société détient 1 500 actions sur elle-même au 31 décembre 2004.

Elles ont été acquises le 25 octobre 2004 pour un prix unitaire de 15,99 €.

**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.

- Plan d'options de souscription d'actions de SR.TELEPERFORMANCE décidé par le Directoire du 24 juin 2004 sur autorisation de l'AGE du même jour, portant sur 700 000 actions nouvelles de 2,50 € Nominal au prix unitaire de 18,46 €, attribuées à 86 managers et collaborateurs du Groupe. Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 25 juin 2008.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-184 du Code de Commerce, nous présentons dans un rapport spécial les options attribuées par le Directoire au titre du Plan sus visé du 24 juin 2004.

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

Conformément aux dispositions du dernier alinéa de l'article L.225-180 du Code de Commerce, nous portons à votre connaissance les informations suivantes relatives aux plans d'options de souscription d'actions mis en place par les 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 de ses managers portant sur un total de 25 649 actions de 16 € Nominal, au prix unitaire de 29,30 €. L'exercice de ces options est ouvert du 30 juin 2004 jusqu'au 29 juin 2005 inclus.

A la date du présent rapport, SR.MS n'a enregistré aucune levée d'option au titre de ce plan.

**DÉLÉGATIONS CONSENTIES PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE AU DIRECTOIRE**

Cette information est détaillée au paragraphe 1.2.2 page 81 de ce document.

**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 2004 dans des sociétés ayant leur siège social en France.

**Prise de contrôle de + de 50% :**

- INFOMOBILE
- Martiniquaise de Centres d'Appels (MCA)

**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 2004 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 : 1 093 403 € bruts dont 43 403 € d'avantages en nature soit 1 019 463 € nets
- Monsieur Olivier DOUCE, Membre du Directoire : Rémunérations perçues de SR.TELEPERFORMANCE : 85 981 € bruts soit 70 566 € nets

- Monsieur Michel PESCHARD, Membre du Directoire :  
Rémunérations perçues de SR.TELEPERFORMANCE :  
228 328 € bruts dont 5 328 € d'avantages en nature soit 191 755 € nets
- Monsieur Daniel JULIEN, Président du Conseil de Surveillance :  
Rémunérations perçues de SR.TELEPERFORMANCE :  
120 000 € bruts au titre de son mandat de Président du Conseil de Surveillance, et 4 500 € de jetons de présence  
Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR.TELEPERFORMANCE : T.G.I (USA) : 1 490 000 USD bruts
- Monsieur Jacques BERREBI, Vice-Président du Conseil de Surveillance :  
Rémunérations perçues de SR.TELEPERFORMANCE : émoluments en tant que Vice-Président du Conseil : 90 000 € bruts, et 21 500 € de jetons de présence  
Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par SR.TELEPERFORMANCE : TGI (USA) : Chairman : 590 000 USD bruts
- Monsieur Philippe DOMINATI, Vice-Président du Conseil de Surveillance :  
Rémunération perçue de SR.TELEPERFORMANCE :  
Jetons de présence : 21 500 €  
Rémunération perçue de SR.MS : Président Directeur Général : 85 000 € bruts
- Madame Martine DASSAULT, Membre du Conseil de Surveillance :  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 11 000 €
- Monsieur Daniel BERGSTEIN, Membre du Conseil de Surveillance :  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 3 500 €
- Monsieur Philippe SANTINI, Membre du Conseil de Surveillance :  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 13 000 €
- Monsieur Philippe GINESTIE, Membre du Conseil de Surveillance :  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 5 500 €
- Monsieur Alain LAGUILLAUMIE, Membre du Conseil de Surveillance :  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 4 500 €
- Monsieur Michel RENARD, Membre du Conseil de Surveillance :  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 5 500 €
- Monsieur Eric DELORME,  
Jetons de présence de SR.TELEPERFORMANCE : 3 500 €

Enfin, vous trouverez ci-après les informations communiquées par les membres du Directoire et du Conseil de Surveillance, concernant les mandats ou fonctions exercées par chacun d'eux dans toutes sociétés, françaises et étrangères.

#### **Christophe ALLARD : Président du Directoire**

- GRUPE SR.TELEPERFORMANCE : FRANCE
- Président Directeur Général de SR.BV,
  - Administrateur de Techcity Solutions, SR.MS, Pédagogie du Management, Groupe Présence Plus, Akoa, Optimise, l'Institut du Call Center, Synerfil/Business Fil, Rochefortaise Santé, Infomobile, Martiniquaise de Centres d'Appels, Comunicator, Teleperformance France.

#### GRUPE SR.TELEPERFORMANCE : INTERNATIONAL

- Président de Iberphone,
- Administrateur de : Techcity Solutions Bénélux, Techcity Solutions Nordic, Design Board, Americall Group Inc., B.I.T.E. Goteborg, Teleperformance Korea, Inverpanamerica, Merkafon de Mexico, Merkafon Management, Merkafon USA, Plurimarketing, Teleperformance Australia, Teleperformance Canada, STT, Teleperformance Denmark, Teleperformance Finland, Teleperformance Group Inc., Teleperformance Norway, Teleperformance Netherlands, Telephilippines, Teleperformance USA, Grandi Numeri, Perfectcall, Service 800, Société Européenne de Telemarketing, In & Out Spa, Customer Value Marketing, MM Group Holdings, Call Tech, Voice Fx, CRM India, Telemarketing.

#### HORS GROUPE :

- Président de la SAS Boomerang

#### **Olivier DOUCE : Membre du Directoire**

#### GRUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Président Directeur Général de New Way,
- Administrateur de Rochefortaise Santé, J.R.T. Participations, F.C.S., SR.MS, Teleperformance France, Teleperformance Est, Teleperformance Nord.

#### HORS GROUPE :

- Président de la SAS Angyal,
- Administrateur de Désirade et Aware,
- Gérant de Always, David Music, Les Editions "Coups de Soleil", SCGFC Victor Douce, SCI Douce.

#### **Michel PESCHARD : Membre du Directoire et Secrétaire Général**

#### GRUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Président Directeur Général de Rochefortaise Santé
- Administrateur de JRT Participations, F.C.S., SR.BV, Techcity Solutions, Optimise, Groupe Présence Plus, Infomobile, Synerfil/Business Fil, SR.MS, Design Board.

#### **Daniel JULIEN : Président du Conseil de Surveillance**

#### GRUPE SR.TELEPERFORMANCE : INTERNATIONAL

- Président de FST, Teleperformance USA, MMCC Solutions Inc.,
- Directeur Général de Teleperformance Groupe Inc.,
- Administrateur de : Americall Group Inc., Americall de Mexico, Inverpanamerica, CRM Services India Private, Teleperformance Korea, Merkafon de Mexico, Merkafon International, Merkafon Management Corporation, MMCC Solutions Philippines, Noble Systems, Teleperformance Australia, Telephilippines Inc., Times Teleperformance Singapore, Teleperformance Bresil, Grandi Numeri, Service 800.

#### HORS GROUPE :

- Administrateur du Crédit du Nord.

#### **Jacques BERREBI : Vice-Président titulaire du Conseil de Surveillance**

#### GRUPE SR.TELEPERFORMANCE : INTERNATIONAL

- Président de STT, Teleperformance Groupe Inc., Merkafon USA,
- Administrateur de : Teleperformance Belgique, Design Board, Iberphone, MM Group Holdings Plurimarketing, Service 800, Americall Group Inc., FST, Teleperformance Korea, Inverpanamerica, Merkafon de Mexico, Merkafon Management Corporation, Merkafon USA, MMCC Solutions Inc., Noble Systems, Teleperformance Australia, Telephilippines Inc., Times Teleperformance Singapore, Teleperformance USA, CallTech, Voice FX, CCBD, Teleperformance Brésil.

#### HORS GROUPE :

- Administrateur délégué de Bercom International, Berpresse,
- Administrateur de Berfilms, I de B Life Store,
- Gérant de Jacdom International Consulting.

#### **Philippe DOMINATI : Vice-Président suppléant du Conseil de Surveillance**

#### GRUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Président Directeur Général de SR.MS
- Administrateur de L'Institut du Call Center, Groupe Présence Plus, Akoa, Optimise, Pédagogie du Management.

#### HORS GROUPE :

- Gérant de Isado et Trocadero.

#### **Martine DASSAULT : Membre du Conseil de Surveillance**

Pas d'autre mandat.

#### **Philippe SANTINI : Membre du Conseil de Surveillance**

#### HORS GROUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Président des SAS Aprovia Gun, Aprovia GT, Aprovia GE, Bedouk Éditions,
- Président du Conseil d'Administration de Aprovia,
- Président Directeur Général de Groupe Industrie Services Info,
- Vice-Président du Conseil de Surveillance de SIAL,
- Administrateur de Groupe Tests, Expositum, Cadre-On-Line.

**Philippe GINESTIE : Membre du Conseil de Surveillance**

HORS GROUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Administrateur de Dynaction, HR Oblig., Cotrafi, A.R.A.A., RSA, et ANBLAN, CGroup HK,
- Membre du Conseil de Surveillance de Aurel Leven Nexstage Private Equity.

**Alain LAGUILLAUMIE : Membre du Conseil de Surveillance**

HORS GROUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Président du Conseil d'Administration de B.J.L.,
- Président de la SAS CAP 33,
- Administrateur de Hebrard,
- Gérant de Auguste Cestas, Bellefont-Belcier.

**Michel RENARD : Membre du Conseil de Surveillance**

Pas d'autre mandat.

**Daniel BERGSTEIN : Membre du Conseil de Surveillance**

HORS GROUPE SR.TELEPERFORMANCE :

- Avocat Associé de Paul Hasting, Cabinet d'avocats international, résident à NEW YORK,
- Administrateur de MxEnergy Inc., Cequel III LLC, Cebridge Connections LLC, Catalyst Partners Inc., Foundation Fighting Blindness.

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

## LE DIRECTOIRE

## RAPPORT SPÉCIAL DU DIRECTOIRE SUR LES OPÉRATIONS RÉALISÉES EN VERTU DES DISPOSITIONS DES ARTICLES L. 225-177 A L. 225-186 DU CODE DU COMMERCE (Options de souscription d'actions)

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-184 du Code 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.

**Options consenties en 2004**

Nous vous informons qu'un Plan d'options de souscription d'actions de SR.TELEPERFORMANCE a été décidé par le Directoire du 24 juin 2004, sur autorisation de l'Assemblée Générale Extraordinaire du 24 juin 2004, portant sur 700 000 actions nouvelles de 2,50 € Nominal, au prix unitaire de 18,46 €, attribuées à 86 managers et collaborateurs du Groupe. Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 25 juin 2008.

Au titre de ce Plan, les options ci-après ont été notamment consenties, suivant délibérations du Conseil de Surveillance réuni préalablement le même jour et statuant sur avis du Comité des rémunérations et des nominations,

- à Monsieur Christophe ALLARD, Président du Directoire : 150 000 options,
- à Monsieur Michel PESCHARD, Secrétaire Général et Membre du Directoire : 20 000 options,
- à huit salariés de la Société, non mandataires sociaux, un nombre total de 31 000 options.

**Options exercées en 2004**

Aucune levée d'option n'a été exercée au cours de 2004 au titre du Plan sus visé et des deux Plans d'options de souscription d'actions attribués par la Société le 25 juin 2001 dont il est fait mention dans notre rapport de gestion.

## LE DIRECTOIRE

## RAPPORT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DU 23 JUIN 2005

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 2004 de votre Société.

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

Nous n'avons aucune observation à formuler sur les rapports et les comptes sociaux et consolidés présentés par le Directoire, de même que sur le texte des résolutions qui vous sont proposées.

En application des dispositions de l'article L. 225-37, alinéa 6 du Code du Commerce, il sera joint 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 et les procédures de contrôle interne mises en place par la société en 2004.

Dans le cadre de la présente Assemblée, nous vous proposons :

- d'allouer à votre Conseil de Surveillance la somme globale de 84 500 € à titre de jetons de présence au titre de l'exercice 2004,
- de renouveler les mandats de membres du Conseil de Surveillance de Messieurs Jacques Berrebi, Philippe Santini et Daniel Bergstein, étant précisé que Monsieur Michel Renard ne souhaite pas renouveler son mandat pour raison personnelle,
- de compléter votre Conseil de Surveillance de deux nouveaux membres indépendants, par la nomination de Messieurs Eric Delorme et Bernard Canetti.

Nous vous précisons que le renouvellement des mandats des Commissaires aux Comptes KPMG et SOFINTEX, ainsi que la nomination de leurs suppléants respectifs SCP de Commissaires aux Comptes Jean-Claude ANDRE et Autres et Monsieur Joël ASSAYAH vous sont présentés par le Directoire sur la proposition du Conseil de Surveillance.

Enfin, 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.

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

## RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR LES CONVENTIONS RÉGLEMENTÉES de l'exercice clos le 31 décembre 2004

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. Attribution d'options de souscription d'actions de votre Société

Personnes concernées : Monsieur Christophe ALLARD  
Monsieur Michel PESCHARD

Modalités : Votre Assemblée Générale a autorisé le Directoire à consentir de nouvelles options donnant droit à la souscription maximum de 700.000 actions nouvelles de 2,50 € chacune de SR.TELEPERFORMANCE, les bénéficiaires étant désignés par le Directoire, parmi certains salariés et dirigeants du Groupe.

Au titre de ce plan, il a été attribué le 24 juin 2004 des options portant sur 150 000 actions nouvelles au profit de Monsieur Christophe ALLARD et de 20 000 actions nouvelles au profit de Monsieur Michel PESCHARD.

Les actions nouvelles pourront être souscrites au prix unitaire de 18,46 € entre le 25 juin 2008 et le 24 juin 2009 inclus.

## 2. Résiliation du 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, dans le but d'assister le Conseil de Surveillance.

Ce contrat a été 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.

Ne pouvant consacrer le temps nécessaire à l'accomplissement de sa mission, Monsieur Philippe DOMINATI a souhaité résilier ce contrat à effet du 31 mars 2004. La charge comptabilisée par votre société au titre de cette prestation s'élève à 20 000 euros hors taxes pour l'exercice 2004.

### 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** : Engagement de garantie apporté par votre Société à la société IBM dans le cadre du contrat conclu par votre filiale la société TELEPERFORMANCE USA.

Modalités : La société TELEPERFORMANCE USA a conclu en 2004 avec la société IBM un contrat d'une durée de 5 ans portant sur le management de la relation client et plus généralement des prestations de Call Center pour le compte de SPRINT PCS. La société IBM a demandé que votre Société garantisse la bonne exécution par TELEPERFORMANCE USA de ce contrat. Votre Société a apporté cette garantie, et obtenu une contre garantie à hauteur de 50% par votre filiale, la société TGI.

La garantie de votre Société est rémunérée par une commission de 0,5% du chiffre d'affaires réalisé sur ce contrat. Votre Société a enregistré un produit net de 162 376,24 euros pour l'exercice 2004.

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

Modalités : 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 8 868 800 euros pour l'exercice 2004.

Les loyers et charges afférents aux locaux de LYON mis à disposition de la société TELEPERFORMANCE FRANCE ont été facturés par votre Société pour un montant de 377 426,79 euros pour l'exercice 2004.

3/ **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, du paiement des loyers et accessoires, à hauteur d'une année de loyer annuel en principal augmenté des provisions pour charges, 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 2004, le montant de la caution envers l'UGIL s'élevait à la somme de 779 774 euros. Au titre de la rémunération de cette caution, votre Société a enregistré en 2004 un produit de 7.798 euros. Cette caution prendra fin le 31 juillet 2005 suite à la dénonciation du bail par la société SR.MS en date du 20 décembre 2004.

4/ **Nature et objet** : Engagement de caution envers la société SR.MARKETING SERVICES, dans le cadre de la cession des actions des sociétés W.S.A. et KALEE.

Modalités : Dans le cadre de la cession des sociétés W.S.A. 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, avec un plafond de 2 000 000 € réduit chaque année de manière cumulative de la somme de 500 000 €.

Cette caution est rémunérée par la société SR.MARKETING SERVICES à hauteur de 1% sur le montant du plafond dégressif indiqué ci-dessus.

Au titre de la rémunération de cette caution, votre Société a enregistré en 2004 un produit de 13 889 euros.

### Les Commissaires aux Comptes

Fait à Mérignac et à Maisons-Alfort le 15 avril 2005

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

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

## 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 2004 ;
- des procédures de contrôle interne mises en place par la société.

Le présent rapport a été préparé avec l'appui de la Direction Administrative et Financière et sur la base des comptes rendus des travaux du Comité d'Audit. L'élaboration de ce rapport a aussi été appuyée par des réunions avec la Direction Générale et les Commissaires aux Comptes de la Société.

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

### 1.1- COMPOSITION DU CONSEIL

#### 1.1.1 - Composition du Conseil

Votre Conseil de Surveillance est composé des 9 membres ci-après, étant précisé que les 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 adopté le 26 juin 2003 et modifié en date de ce jour. Elles sont développées dans la seconde partie du rapport.

#### 1.1.2 - Réunions du Conseil

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 4 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.

Depuis mon précédent rapport en date du 22 mars 2004 jusqu'à ce jour, votre Conseil de Surveillance s'est réuni 4 fois. L'agenda de ces réunions a été le suivant :

**Le Conseil du 22 mars 2004** a délibéré sur les points principaux ci-après :

- examen des comptes sociaux et consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2003, après compte rendu du Comité d'Audit sur ces comptes, et examen des documents présentés par le Directoire et/ou le Conseil de Surveillance à l'Assemblée Générale Ordinaire du 24 juin 2004,
- examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du quatrième trimestre 2003,
- examen des documents de gestion prévisionnelle et du rapport explicatif du Directoire,
- point sur les cautions, avals et garanties autorisés et à autoriser,
- autorisations diverses à conférer au Directoire,
- approbation de conventions réglementées par l'article L.225-86.

**Le Conseil du 24 Juin 2004** a délibéré sur les points principaux ci-après :

- réélection des membres du Directoire,
- présentation, par le Comité des Rémunérations et Nominations, d'un nouveau membre indépendant en vue d'une future élection au Conseil de Surveillance,
- répartition des jetons de présence,
- examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du premier trimestre 2004,
- autorisations diverses.

**Le Conseil du 27 septembre 2004** a délibéré sur les points principaux ci-après :

- examen des résultats de la Société au 30 Juin 2004,
- examen des comptes consolidés au 30 juin 2004,
- prévisions actualisées de la Société et du Groupe sur l'exercice 2004,
- examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du deuxième trimestre 2004,
- examen des documents de gestion prévisionnelle et du rapport explicatif du Directoire, et des travaux du Comité d'Audit,
- résiliation d'une convention réglementée par l'article L.225-86,
- projet d'acompte sur dividende,
- autorisation à conférer au Directoire.

**Le Conseil du 15 décembre 2004** a délibéré sur les points principaux ci-après :

- examen des résultats sociaux et consolidés au 30 Septembre 2004 et actualisation des prévisions 2004, rapport du Comité d'Audit,
- présentation des prévisions 2005,
- examen du rapport du Directoire sur l'activité de la Société et du Groupe au cours du troisième trimestre 2004,
- rapport du comité des Rémunérations et Nominations et examen des rémunérations des Membres du Directoire, du Président et du Vice-Président du Conseil de Surveillance,
- autorisations à conférer au Directoire.

#### 1.1.3 - Tenue des réunions

Les réunions du Conseil de Surveillance se déroulent au siège social. 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 DU CONSEIL ET DÉCISIONS ADOPTÉES

### 1.2.1 - Convocations des Membres du Conseil et des Commissaires aux Comptes

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

Conformément à l'article L.225-238 du Code du 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 pratique les Commissaires aux Comptes sont convoqués par lettre RAR à toutes les réunions du Conseil.

Le taux de présence des Membres du Conseil de Surveillance s'est élevé à plus de 83% pour ces 4 réunions. Les Commissaires aux Comptes ont assisté à toutes les réunions.

### 1.2.2 - Information des Membres du Conseil

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 par le Conseil

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.

En outre, le Conseil a adopté les principales décisions suivantes :

#### Conseil du 22 mars 2004 :

- convocation d'une Assemblée Générale Extraordinaire pour le 24 juin 2004 à l'effet d'autoriser le Directoire à consentir au bénéfice de certains salariés et managers du Groupe des options donnant droit à la souscription de 700 000 actions nouvelles de la Société représentant une augmentation de capital de 1 750 000 €.
- Autorisations données au Directoire pour la réalisation des opérations ci-après :
- restructuration du capital d'une filiale française,

- vente d'un immeuble de la Société sis à Puteaux (92800) rue Rousselle,
- prêt consenti à une filiale étrangère dans le cadre du financement de ses investissements technologiques,
- caution autorisée en faveur d'une filiale étrangère en garantie du paiement par cette dernière du solde du prix d'acquisition de 65% du capital et des droits de vote d'une sous filiale,
- caution autorisée en faveur de SR.MS en garantie de l'exécution de la convention de garantie signée par cette dernière lors de la cession d'une sous filiale du secteur des Marketing Services,
- garantie donnée par la Société sur la bonne exécution d'un important contrat client dans la zone NAFTA.

#### Conseil du 24 juin 2004 :

- réélection de Christophe ALLARD, Olivier DOUCE et Michel PESCHARD en tant que membres du Directoire, et reconduction de Christophe ALLARD dans ses fonctions de Président du Directoire,
- approbation du rapport du Comité des Rémunérations et Nominations sur la politique générale d'attribution au sein du Groupe des options de souscription d'actions autorisées par l'Assemblée Générale Extraordinaire du même jour, dans la limite de 700 000 actions nouvelles de la Société et, notamment, approbation des suggestions du Comité sur le nombre d'options à attribuer spécialement au Président et à un Membre du Directoire.

#### Conseil du 27 septembre 2004 :

- approbation d'un projet du Directoire concernant la distribution d'un acompte sur dividende d'un montant maximum de 0,15 € par action avant le 31 décembre 2004, sur la base des comptes au 30 juin 2004,
- autorisation conférée au directoire pour la vente d'un immeuble de la société sis à Puteaux (92800) rue de la République/Marius Jacotot.

#### Conseil du 15 décembre 2004 :

- autorisations conférées sur :
- la cession d'une filiale du secteur des Marketing Services,
- le transfert des garanties signées par SR.MS lors de la cession en mars 2004 d'une filiale du même secteur.

### 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

### 2.1 - OBJECTIFS DES PROCÉDURES DE CONTRÔLE INTERNE ET RISQUES

#### 2.1.1 - Objectifs

Au sein du Groupe SR.Teleperformance, les procédures de contrôle interne visent à assurer :

- 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.

Pour autant, comme tout dispositif de contrôle interne, il ne peut fournir qu'une assurance raisonnable et en aucun cas une garantie absolue contre l'ensemble des risques, et notamment ceux décrits ci-dessous.

#### 2.1.2 - Risques

Le management de la Société a identifié les principaux risques liés à l'activité et à l'environnement du Groupe. 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.

##### *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.

Aux Etats-Unis, des réglementations permettant aux particuliers qui le souhaitent de ne plus être sollicités dans le cadre d'opérations de télémarketing ont été adoptées en 2003. Des plans d'action ont été aussitôt mis en place pour limiter leur impact, ce qui a conduit dès 2004 à une réduction sensible de ce risque pour le Groupe sur ce territoire.

Des réglementations similaires, à celles adoptées aux Etats-Unis, peuvent continuer de se développer dans d'autres pays du monde. C'est pourquoi, le Groupe suit avec beaucoup d'attention leur évolution et a développé très fortement sur l'ensemble de son réseau ses activités de réception d'appels.

##### *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 - LES DIFFÉRENTS ORGANES EXERÇANT DES ACTIVITÉS DE CONTRÔLE

#### 2.2.1 - 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 Directoire et du Conseil de Surveillance, ainsi que les droits et les devoirs de leurs membres, figurent dans les statuts.

Un *Règlement intérieur* relatif au Conseil de Surveillance complète les règles figurant dans les statuts. La notion de membres indépendants du Conseil de Surveillance est définie dans le *Règlement intérieur* selon les principes du gouvernement d'entreprise.

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.

Par ailleurs, le Conseil de Surveillance tient compte de l'assiduité des membres pour la répartition des jetons de présence.

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.

#### *Limitation conventionnelle des pouvoirs du Directoire*

Le Directoire n'est autorisé à céder des immeubles par nature, à céder totalement ou partiellement des participations de la Société, et à constituer des sûretés en vue de garantir les engagements pris par la Société elle-même que dans la limite de 1,5 millions d'€ par engagement. Lorsqu'un de ces engagements excédera ce plafond, il ne pourra être consenti par le Directoire que sur autorisation préalable du Conseil de Surveillance, conformément à l'article 28.2 des statuts.

Les cautions, avals et garanties donnés par la Société sur les engagements d'un tiers, notamment d'une société du Groupe, ne peuvent être accordés par le Directoire que dans la limite globale annuelle de vingt millions d'€ fixée par le Conseil de Surveillance ou sur autorisation spéciale du Conseil.

Par ailleurs, 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.

#### **2.2.2 - Le Comité d'Audit et le Comité des Rémunérations et des Nominations**

Afin d'opérer un contrôle efficace 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,
- le Comité des Rémunérations et des Nominations.

##### *Le Comité d'Audit*

Le Comité d'Audit a pour mission de préparer et de faciliter le travail de contrôle du Conseil de Surveillance. A ce titre, il rend compte au Conseil de Surveillance de ses travaux relatifs :

- aux comptes consolidés et sociaux,
- et à la revue du dispositif de contrôle interne au sein du Groupe.

Le fonctionnement du Comité d'Audit est fixé par son *Règlement intérieur* qui a été adopté par le Conseil de Surveillance du 26 juin 2003 et modifié en date du 18 mars 2005.

Au cours de l'année 2004, le Comité d'Audit s'est réuni six fois. Ces réunions font l'objet de Rapports d'activité détaillés qui sont remis et discutés lors des Conseils de Surveillance. Les Commissaires aux Comptes ont participé à ces réunions au cours desquelles les sujets suivants ont été traités :

- examen d'arrêté des comptes de l'exercice 2003 incluant la structure financière du Groupe,
- point sur le traitement comptable des sorties de périmètre,
- arrêté d'une *Politique d'audit interne* au sein du Groupe,
- arrêté du planning d'audit interne 2004 et examen détaillé des programmes de travail d'audit,
- compte-rendu des missions de l'audit interne et examen systématique des conclusions des rapports,
- analyse des mandats des Commissaires aux Comptes,
- application des normes IFRS en vue de l'échéance 2005 et suivi du projet selon le calendrier défini.

##### *Le département de l'Audit interne*

Rattaché hiérarchiquement à un membre du Directoire et rapportant fonctionnellement au Comité d'Audit, l'Audit interne développe des référentiels de contrôle interne et assure les missions inscrites dans le planning annuel validé par le Comité d'Audit.

Les règles de fonctionnement du département d'Audit interne ont été définies au sein de la *Charte de l'Audit interne*, qui fait référence aux normes professionnelles de l'IFACI.

Au cours de l'exercice 2004, le département d'Audit interne de la société s'est développé par la mise en place de deux structures d'Audit interne basées respectivement à Paris, en charge de la zone Europe, et à Miami, en charge de la zone Amériques.

En 2004, dix-sept missions d'audit ont été réalisées auprès des filiales significatives du Groupe. Ces interventions ont porté principalement sur les procédures de contrôle mises en place localement.

##### *Le Comité des Rémunérations et des Nominations*

Le Comité des Rémunérations et des Nominations émet notamment un avis sur :

- la détermination de la rémunération et des avantages en nature perçus par les dirigeants du Groupe,
- les candidats aux postes de membres du Directoire et du Conseil de Surveillance.

Le fonctionnement du Comité des Rémunérations et des Nominations est fixé par son *Règlement intérieur* qui a été adopté par le Conseil de Surveillance dans sa séance du 26 juin 2003.

Au cours de l'année 2004, le Comité des Rémunérations et des Nominations s'est réuni trois fois. Les sujets suivants ont été traités :

- étude globale de la rémunération, dont la part variable, des principaux dirigeants de toutes les filiales. La part variable de la rémunération des dirigeants au sein du Groupe est validée lors des conseils de chaque société. Elle est déterminée en fonction d'objectifs liés à la performance de la société ou du Groupe,
- rémunération des membres du Directoire et du Conseil de Surveillance. Elle a été analysée au regard des rémunérations des dirigeants de sociétés comparables,
- renouvellement du mandat des trois membres sortants du Directoire pour une durée de quatre ans et reconduction du Président du Directoire dans ses fonctions,
- avis du comité sur la candidature d'un futur membre du Conseil de Surveillance dès qu'un poste deviendra vacant,
- avis sur la politique générale d'attribution des options donnant droit à la souscription d'actions par zone d'activité ainsi qu'au niveau de la Direction générale du Groupe.

#### **2.2.3 - Le Management exécutif du Groupe**

Pour assurer un déploiement rapide et efficace des orientations stratégiques du Groupe, une organisation de management par régions a été instituée dès 2003.

Pour la zone Europe, 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 / Pacifique.

### **2.3 - LES PRINCIPALES PROCÉDURES DE CONTRÔLE MISES EN PLACE**

#### **2.3.1 - Organisation générale**

##### **2.3.1.1 - Description**

Le développement du Groupe au cours des dernières années s'est largement réalisé au travers d'opérations de croissance externe.

Dans ce contexte, tout en définissant un contrôle au niveau du Groupe par le biais de procédures centralisées, le Groupe a également opté

pour le maintien des procédures décentralisées au niveau de chaque filiale.

#### 2.3.1.2 - 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.

Les différentes structures de management par zones veillent également dans leurs territoires respectifs à la mise en place de procédures nécessaires pour mener à bien le développement de leur action.

#### 2.3.1.3 - 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.

Les travaux d'identification et de suivi des principaux risques sont menés à partir de matrices d'analyse communes au Groupe. Les travaux sont validés lors des Conseils d'Administration de chaque filiale, où les mesures à prendre, ainsi définies, font l'objet d'un plan d'action annuel.

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

### 2.3.2 - Les procédures de contrôle relatives au traitement de l'information financière

#### 2.3.2.1 - La maîtrise du reporting comptable et de gestion

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

Pour ce faire, le Département financier du Groupe met en place depuis l'exercice 2003 un nouveau système de consolidation et de gestion unifié et s'est réorganisé en conséquence.

##### *Un système de consolidation et de gestion unifié*

Le système de consolidation et de gestion a été testé lors de la clôture des comptes de l'exercice 2003 pour la partie consolidation. Les budgets et les reportings mensuels y sont gérés progressivement depuis fin 2004 en parallèle avec le précédent système.

Les objectifs du nouveau système de consolidation et de gestion en terme de contrôle sont les suivants :

- procéder automatiquement à des tests et des contrôles bloquants sur les données financières remontées par les filiales,
- accélérer le traitement des informations remontées,
- accroître le niveau d'homogénéisation par des tableaux de remontée et de restitution formatés,
- gérer les normes comptables françaises et internationales (IFRS). Les définitions et les principes comptables sont accessibles sur le logiciel par tous les utilisateurs.

Le département financier du Groupe s'est réorganisé autour de deux pôles :

- un pôle Consolidation / Reporting pour la centralisation et le traitement de l'information,
- et un pôle Contrôle de Gestion pour l'analyse.

##### *Passage aux IFRS*

Le passage aux IFRS s'accomplit selon le calendrier établi.

L'avancement des travaux, notamment sur l'adoption des normes et du nouveau système d'information, a fait l'objet d'une communication régulière au Comité d'Audit, en liaison avec les Commissaires aux Comptes.

Conformément au calendrier, l'impact chiffré du changement de référentiel sur les principaux agrégats du bilan et du compte de résultat de l'exercice 2004 est en cours de revue par les Commissaires aux Comptes et sera communiqué au plus tard lors de l'Assemblée Générale Mixte qui se tiendra le 23 juin 2005.

#### 2.3.2.2 - Procédures de remontée et de consolidation d'information

##### *Procédures d'élaboration et de traitement de l'information*

Les liasses de consolidation sont préparées par les filiales en conformité avec les règles comptables du Groupe selon un calendrier défini par la Direction Financière. Ces liasses font l'objet d'une revue systématique par les auditeurs locaux.

Par ailleurs, des lettres d'affirmation sont également signées par les dirigeants des sociétés du Groupe. Elles attestent le respect des règles comptables et l'absence de déficience majeure dans le dispositif de contrôle interne de la filiale.

Les liasses sont consolidées au niveau du Groupe, sans palier de consolidation intermédiaire. La Direction financière du Groupe reste donc seule autorisée à passer des écritures de consolidation.

##### *Formation et homogénéisation*

Des séminaires préalables aux deux clôtures annuelles 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.

#### 2.3.2.3 - 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.

#### 2.3.2.4 - Contrôle externe

Les Commissaires aux Comptes établissent aussi dans le cadre de leur mission des lettres de recommandation sur les procédures et les comptes qui font l'objet d'un suivi lors des conseils d'administration des filiales, où sont présents des membres de la Direction Générale du groupe.

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.

Les comptes intermédiaires de toutes les sociétés au 30 juin font l'objet d'un examen limité par les Commissaires aux Comptes.

Les dossiers de travail des Commissaires aux Comptes ont fait l'objet en 2004 du contrôle qualité périodique au titre des Entités d'Intérêt Public (anciennement contrôle ENA) par la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes sous le contrôle du Haut Conseil du Commissariat aux Comptes en liaison avec l'Autorité des Marchés Financiers. Ce contrôle s'est révélé pleinement satisfaisant.

### 2.3.3 - Les procédures de management et de métier

#### 2.3.3.1 - 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 aussi d'offrir un contrôle de qualité supérieur.

## 2.3.3.2 - ISO 9001

*Une norme de management*

Les normes ISO de la série 9000 en vigueur dans 50% de nos filiales, représentant 71% 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,
- implication du personnel,
- 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 soient établies. De même, les risques, les conséquences et les impacts des activités sur les clients, les fournisseurs et les autres parties intéressées sont évalués.

## 2.3.3.3 - COPC

*Une norme de métier*

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 dans la zone Amériques.

La norme COPC-2000® fournit à la direction des Centres de Contacts les informations nécessaires à l'amélioration du rendement opérationnel. La certification COPC prévoit aussi un modèle de gestion globale des performances reliant tous les domaines de l'entreprise.

*Amélioration de la qualité du service*

L'année 2004 a été marquée par l'obtention par Software del Plata, la filiale de Teleperformance Argentina, de la certification COPC.

Cette certification a aussi été obtenue par Teleperformance Brazil pour son site de Brasilia, dédié à Caixa Seguros. Déjà certifiée ISO 9001, Teleperformance Brazil est la première société brésilienne à adopter la méthodologie de performance COPC. Teleperformance Brazil projette aussi d'obtenir cette certification pour ses Centres de Contacts de Sao Paulo et de Rio de Janeiro au cours des prochains mois.

La certification COPC des autres sociétés du Groupe dans la zone Amérique est en cours. Les sociétés les plus avancées dans le processus sont Teleperformance USA et Teleperformance Mexico (Merkafon). Par ailleurs, deux autres sociétés aux Etats-Unis, Americall Group Inc. et CallTech, ont commencé fin 2004 le processus en vue d'obtention de la certification.

## 2.4 - PERSPECTIVES

En 2005, le Groupe focalisera ses efforts sur :

- le développement de l'audit interne qui poursuivra ses travaux sous la supervision du Comité d'Audit et du Management exécutif,
- la poursuite de la mise en place de normes de métier, qui sont la garantie d'un contrôle de qualité supérieur, propre à satisfaire nos clients, et par là même à favoriser la croissance réussie de notre Groupe.

Fait à Paris, le 18 mars 2005

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

## RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES établi en application du dernier alinéa de l'article L. 225-235 du Code de Commerce, sur le rap- port du Président du Conseil de Surveillance de la société SR.Teleperformance pour ce qui concerne 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 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 du Conseil de Surveillance 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 2004.

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 15 avril 2005

Les Commissaires aux Comptes

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

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

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 23 JUIN 2005

### TEXTE DES RÉSOLUTIONS

#### DÉCISIONS ORDINAIRES

##### Première résolution - Approbation des comptes

L'Assemblée Générale, 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 2004,

- 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 2004 tels qu'ils lui ont été présentés, se soldant par un bénéfice net de 20 523 976,15 €.

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 goodwill, un bénéfice net global après impôt de 43 200 000 € dont un bénéfice net Part Groupe de 39 303 000 €.

##### 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 2004 de la manière suivante :

Résultat de l'exercice	20 523 976,15 €
Dotation à la réserve légale	- 81 644,00 €
Report à nouveau antérieur	+ 342 083,73 €
Total à affecter	20 784 415,88 €
Dotation à la réserve ordinaire	- 2 500 000,00 €
Bénéfice distribuable	18 284 415,88 €
Dividende global	(*) - 8 828 104,00 €
Solde au compte de report à nouveau	9 456 311,88 €

(\*) dont 5 296 862 € d'acompte sur dividende distribué en décembre 2004, soit 0,15 € par action.

Il est donc versé un dividende complémentaire de 0,10 € par action formant, avec l'acompte sur dividende de 0,15 € versé en décembre 2004, un dividende total par action de 0,25 € au titre de l'exercice 2004. Il est précisé que les actionnaires personnes physiques ont bénéficié d'un avoir fiscal de 50% sur l'acompte sur dividende de 0,15 € par action versé en 2004 et, conformément aux dispositions en vigueur depuis le 1er janvier 2005, bénéficieront d'un abattement de 50% sur le complément de dividende de 0,10 € par action.

La mise en paiement du dividende complémentaire aura lieu à compter du 11 juillet 2005.

L'Assemblée Générale décide également :

- que l'acompte de 225 € non versé en décembre 2004 en raison des 1 500 actions détenues par la Société à la même date, est affecté au compte "Report à nouveau", et que

- le bénéfice correspondant aux dividendes non versés en raison des actions que détendrait 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	
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 €			

##### Cinquième résolution - Virement de la réserve spéciale de plus-values à long terme

L'Assemblée Générale décide d'affecter à la Réserve Ordinaire les sommes portées à la Réserve Spéciale des plus-values à long terme et s'élevant au 31 décembre 2004 à 1 906 669 €.

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

L'Assemblée Générale décide de fixer à la somme de 84 500 € le montant global des jetons de présence à répartir entre les membres du Conseil de Surveillance, au titre de l'exercice 2004.

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

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Daniel BERGSTEIN venant à expiration, l'Assemblée Générale décide de le renouveler pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2011 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

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

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Jacques BERREBI venant à expiration, l'Assemblée Générale décide de le renouveler pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2011 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

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

Le mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Philippe SANTINI venant à expiration, l'Assemblée Générale décide de le renouveler pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2011 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

##### Dixième résolution - Cessation du mandat d'un membre du Conseil de Surveillance

L'Assemblée Générale prend acte de la cessation du mandat de Membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Michel RENARD venant à expiration ce jour, ce dernier n'ayant pas souhaité le renouveler pour raison personnelle.

##### Onzième résolution - Renouvellement du mandat d'un Commissaire aux Comptes titulaire

L'Assemblée Générale décide de renouveler le mandat, venant à expiration, de la société KPMG, en qualité de Commissaire aux Comptes titulaire, pour une durée de six exercices.

##### Douzième résolution - Renouvellement du mandat d'un Commissaire aux Comptes titulaire

L'Assemblée Générale décide de renouveler le mandat, venant à expiration, de la société SOFINTEX, en qualité de Commissaire aux Comptes titulaire, pour une durée de six exercices.

##### Treizième résolution - Nomination d'un Commissaire aux Comptes suppléant

L'Assemblée Générale décide de nommer en qualité de Commissaire aux Comptes suppléant de la société KMPG :

- La SCP de Commissaires aux Comptes Jean-Claude ANDRE et Autres  
2 bis, rue de Villiers – 92309 LEVALLOIS PERRET Cedex,  
pour la durée du mandat de cette dernière.

#### **Quatorzième résolution - Nomination d'un Commissaire aux Comptes suppléant**

L'Assemblée Générale décide de nommer en qualité de Commissaire aux Comptes suppléant de la société SOFINTEX,  
- Monsieur Joël ASSAYAH, demeurant à SAINT-CLOUD - 92210  
25, Quai Carnot,  
pour la durée du mandat de cette dernière.

#### **Quinzième résolution - Nomination d'un membre du Conseil de Surveillance**

L'Assemblée Générale décide de nommer en qualité de nouveau membre du Conseil de Surveillance :

- Monsieur Eric DELORME, demeurant à PARIS -75009  
6, Square de l'Opéra Louis Jovet,  
pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2011 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

#### **Seizième résolution - Nomination d'un membre du Conseil de Surveillance**

L'Assemblée Générale décide de nommer en qualité de nouveau membre du Conseil de Surveillance :

- Monsieur Bernard CANETTI, demeurant à SURESNES – 92150  
24, rue de la Cerisaie,  
pour une période de six années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée en 2011 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

#### **Dix-septième résolution - Autorisation donnée à la société pour le rachat de ses propres actions dans les limites fixées par la loi**

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Ordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire et de la note d'information visée par l'Autorité des Marchés Financiers, décide :

- de mettre fin au programme de rachat en cours décidé par l'Assemblée Générale Ordinaire du 24 juin 2004,  
- d'adopter le programme ci-après et à cette fin :

- Autorise le directoire, avec faculté de subdélégation, conformément aux dispositions des articles L.225-209 et suivants du Code de Commerce, à acheter les actions de la Société, dans la limite de 10% du capital de la Société à la date de la présente assemblée ;
- Décide que les actions pourront être achetées en vue :
  - d'assurer l'animation du marché par un prestataire de service d'investissement intervenant en toute indépendance dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers,
  - de conserver en vue de remettre ultérieurement ces actions à titre de paiements ou d'échange dans le cadre d'opérations de croissance externe initiées par la Société,
  - d'attribuer des actions aux salariés et mandataires sociaux autorisés de la Société ou du Groupe SR.Teleperformance, par attribution d'actions gratuites dans le cadre des dispositions des articles L.225-197-1 et suivants du Code de Commerce, ou au titre de leur participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise ou dans le cadre d'un plan d'actionnariat ou d'un plan d'épargne d'entreprise ;
  - de remettre ces actions lors de l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant droit par conversion, exercice, remboursement ou échange à l'attribution d'actions de la Société, dans le cadre de la réglementation boursière,
  - d'annuler les actions afin notamment d'accroître la rentabilité des fonds propres et le résultat par action, et/ou de neutraliser l'impact dilutif pour les actionnaires d'opérations d'augmentation de capital ; cet objectif étant conditionné par l'adoption de la dix-huitième résolution spécifique ci-après.
- Décide que le prix maximum d'achat par action ne pourra pas dépasser 30 € hors frais ;
- Décide que le Directoire pourra toutefois ajuster le prix d'achat susmentionné en cas de modification du nominal de l'action,

d'augmentation du capital par incorporation de réserves et attribution d'actions gratuites, de division ou de regroupement d'actions, d'amortissement ou réduction de capital, de distribution de réserves ou autres actifs et de toutes autres opérations portant sur les capitaux propres, pour tenir compte de l'incidence de ces opérations sur la valeur de l'action ;

- Décide que le montant maximum des fonds destinés à la réalisation de ce programme d'achat d'actions ne pourra dépasser 10 593 726 € ;
- Décide que les actions pourront être achetées par tout moyen, et notamment en tout ou partie par des interventions sur le marché ou par achat de blocs de titres et le cas échéant par cession de gré à gré, par offre publique d'achat ou d'échange ou par l'utilisation de mécanismes optionnels ou instruments dérivés à l'exclusion de la vente d'options de vente et aux époques que le Directoire appréciera y compris en période d'offre publique dans la limite de la réglementation boursière. Les actions acquises au titre de cette autorisation pourront être conservées, cédées ou transférées par tous moyens y compris par voie de cession de blocs de titres et à tout moment y compris en période d'offre publique ;
- Confère tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de délégation pour, notamment :
  - conclure, modifier et/ou proroger un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers,
  - procéder à la réalisation effective des opérations ; en arrêter les conditions et les modalités,
  - passer tous ordres en bourse ou hors marché,
  - ajuster le prix d'achat des actions pour tenir compte de l'incidence des opérations susvisées sur la valeur de l'action,
  - conclure tous accords en vue notamment de la tenue des registres d'achats et de ventes d'actions,
  - effectuer toutes déclarations auprès de l'Autorité des Marchés Financiers et de tous autres organismes,
  - effectuer toutes formalités ;
- Décide que la présente autorisation est donnée pour une durée de dix-huit mois à compter de la présente assemblée, soit jusqu'au 22 décembre 2006.

### **DÉCISIONS EXTRAORDINAIRES**

#### **Dix-huitième résolution - Autorisation pour la société d'annuler ses propres actions**

L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les Assemblées Générales Extraordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire, de la note d'information visée par l'Autorité des Marchés Financiers, et du rapport des Commissaires aux Comptes :

- Autorise le Directoire à annuler, sur ses seules décisions, en une ou plusieurs fois, tout ou partie des actions que la Société détient ou pourra détenir par suite des rachats réalisés dans le cadre de l'article L.225-209 du Code de Commerce, dans la limite de 10% du nombre total d'actions, par période de 24 mois, en imputant la différence entre la valeur d'achat des titres annulés et leur valeur nominale sur les primes et réserves disponibles y compris en partie sur la réserve légale à concurrence de 10% du capital annulé ;
- Autorise le Directoire à constater la réalisation de la ou des réductions de capital, modifier en conséquence les statuts et accomplir toutes formalités nécessaires ;
- Autorise le Directoire à déléguer tous pouvoirs nécessaires à la mise en œuvre de ses décisions, le tout conformément aux dispositions légales en vigueur lors de l'utilisation de la présente autorisation ;
- Fixe à 18 mois à compter de la présente Assemblée Générale, soit jusqu'au 22 décembre 2006 la durée de validité de la présente autorisation.

#### **Dix-neuvième 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

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

Le droit de participer aux Assemblées est subordonné :

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

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

##### Conditions d'exercice du droit de vote - Droit 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 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 L.225-124 du Code de Commerce.

##### Seuils statutaires devant être déclarés en cas de franchissement de seuil

Absence d'obligation statutaire en cas de détention d'une fraction inférieure au vingtième du capital.

### 1.2 - RENSEIGNEMENTS DE CARACTÈRE GÉNÉRAL CONCERNANT LE CAPITAL

#### 1.2.1 - Conditions spécifiques de modifications du capital

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

#### 1.2.2 - Capital social

Le montant du capital au 31 décembre 2004 est de 88 281 040 €, divisé en 35 312 416 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, 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 et/ou 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 (« Océane »), pour un montant nominal global maximum de 158,7 Millions d'€ .

#### 1.2.3 - Titres donnant accès à terme au capital

Au 31 décembre 2004, le nombre de titres susceptibles d'être émis s'élève à 9 056 076 actions, dont :

- 7 521 326 obligations à option de conversion et /ou d'échange en 7 521 326 actions nouvelles ou existantes « Océane » émises le 3 décembre 2003, et
- 1 534 750 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 / Océane*

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 (« Océane »), pour un montant nominal global maximum de 158,7 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 :

<i>Echéance de l'emprunt</i>	<i>01.01.2008</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 01.01.2008 au prix de 21,10 € par obligation</i>
<i>Amortissement anticipé</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· À 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 :</li> <li>- 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</li> <li>- 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,</li> <li>· À tout moment par remboursement au prix de remboursement anticipé, si le nombre des obligations en circulation est inférieur à 10% des titres émis ;</li> <li>· À tout moment, par rachat en Bourse ou hors Bourse, ou par offres publiques.</li> </ul>
<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>À 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 17,60%.

*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 4,18%.

INFORMATION SUR LES OPTIONS DE SOUSCRIPTION	PLAN N° 1	PLAN N° 2	PLAN N° 3
<i>Date de l'Assemblée ayant autorisé les Plans</i>	<i>25.06.01</i>	<i>25.06.01</i>	<i>24.06.04</i>
<i>Nombre total d'options autorisées par l'Assemblée</i>	<i>595 750</i>	<i>239 000</i>	<i>700 000</i>
<i>Nombre total d'options octroyées à des mandataires sociaux de la société</i>	<i>125 000</i>	<i>187 000</i>	<i>170 000</i>
<i>Point de départ d'exercice des options</i>	<i>26.06.05</i>	<i>26.06.05</i>	<i>25.06.08</i>
<i>Date d'expiration</i>	<i>25.06.06</i>	<i>25.06.06</i>	<i>24.06.09</i>
<i>Prix d'exercice des options</i>	<i>29,37€</i>	<i>29,37€</i>	<i>18,46€</i>
<i>Date du Conseil d'Administration ou du Directoire ayant attribué les Plans</i>	<i>25.06.01</i>	<i>25.06.01</i>	<i>24.06.04</i>
<i>Nombre d'options octroyées depuis l'ouverture du Plan</i>	<i>595 750</i>	<i>239 000</i>	<i>700 000</i>
<i>Nombre d'options en circulation au 31/12/04</i>	<i>595 750</i>	<i>239 000</i>	<i>700 000</i>
<i>Nombre d'options octroyées soumises à la réalisation d'objectifs</i>	<i>néant</i>	<i>néant</i>	<i>néant</i>
<i>Nombre d'options restant à octroyer</i>	<i>-</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

#### 1.2.4 - Tableau d'évolution du capital

L'évolution du capital depuis 2000 est présentée ci-dessous :

ÉVOLUTION DU CAPITAL	NATURE DES OPÉRATIONS	AUGMENTATION DU CAPITAL	PRIME D'ÉMISSION	MONTANT DU CAPITAL	NOMBRE D' ACTIONS
01.01.2000	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 Émission 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 Émission 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 Création 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 Émission 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 Émission de 249 368 actions	623 420 €	812 274 €	88 281 040 €	35 312 416
31.12.2003				88 281 040 €	35 312 416
<b>31.12.2004</b>				<b>88 281 040 €</b>	<b>35 312 416</b>

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

1 361 100 actions inscrites au nominatif pur au nom de MM Olivier et Sylvie DOUCE sont nanties au profit du Trésor Public en garantie du paiement des droits de succession.

## 1.3 - RÉPARTITION ACTUELLE DU CAPITAL ET DES DROITS DE VOTE

## 1.3.1 - Évolution 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 24.03.2003			Au 22.03.2004			Au 29.03.2005		
	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	2 357 655	6,74	5,39	2 485 585	7,04	5,71	2 599 585	7,36	5,98
M. Olivier DOUCE	1 992 538	5,70	8,83	2 757 745	7,81	10,41	2 469 550	6,99	9,64
M. Daniel JULIEN	2 258 036	6,45	7,81	1 518 436	4,30	6,78	1 518 436	4,30	6,79
Groupe BNP PARIBAS	3 427 656	9,80	15,28	3 428 256	9,71	15,33	3 571 823	10,11	15,68
Groupe Industriel G.I.M.D. (2)	2 829 672	8,09	6,47	2 829 672	8,01	10,12	2 829 672	8,01	10,14
Mme Françoise DOUCE (1)	2 293 986	6,56	10,49	-	-	-	-	-	-
Mme Sylvie DOUCE	-	-	-	975 206	2,76	2,24	751 306	2,13	1,73
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote double	170 948	0,49	0,78	150 862	0,43	0,35	170 541	0,48	0,79
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote simple	95 394	0,27	0,22	178 640	0,51	0,82	90 726	0,26	0,21
Autres porteurs (*)	19 559 955	55,90	44,73	20 988 014	59,44	48,24	21 310 777	60,36	49,04
<b>TOTAUX</b>	<b>34 985 840</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>35 312 416</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>35 312 416</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

(1) décédée en décembre 2002

(2) société holding financière et immobilière, située 9, rond-point des Champs-Élysées - 75008 Paris

(\*) à 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 29 mars 2005, l'ensemble des membres du Directoire et du Conseil de Surveillance détient 20,2% du capital, et 23,7% des droits de vote. La société détient 1 500 actions sur elle-même au 31 décembre 2004 acquises le 25 octobre 2004 pour un prix unitaire de 15,99 €. Celles-ci n'ont pas été cédées à ce jour.

A la connaissance de la société, le personnel du groupe, non mandataires sociaux de SR.Teleperformance, détient à cette date 73 914 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 24 juin 2004 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 26 € par action,
- prix minimum de vente ne pouvant pas être inférieur à 10 € par action.

La présente autorisation est valable pour une durée de dix-huit mois qui expire le 25 décembre 2005 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 est intervenue sur le Marché du Titre au cours de l'exercice 2004 dans le cadre de cette autorisation. Elle a procédé le 25 octobre 2004 à l'achat de 1 500 actions au prix de revient unitaire de 15,99 €. Elle n'a cédé aucun de ces titres à ce jour.

Les résolutions proposées à l'Assemblée Générale mixte du 25 juin 2005, autorisent pour une nouvelle période de 18 mois le Directoire, à racheter en bourse des actions de la Société, dans la limite de 10% du capital de la Société à la date de la présente assemblée.

Ces actions pourront être achetées en vue :

- d'assurer l'animation du marché par un prestataire de service d'investissement intervenant en toute indépendance dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers,

- de remettre ultérieurement ces actions à titre de paiements ou d'échange dans le cadre d'opérations de croissance externe initiées par la Société,
  - d'attribuer des actions aux salariés et mandataires sociaux, par attribution d'actions gratuites dans le cadre des dispositions des articles L.225-197-1 et suivants du Code de Commerce, ou au titre de leur participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise ou dans le cadre d'un plan d'actionnariat ou d'un plan d'épargne d'entreprise,
  - de remettre ces actions lors de l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant droit par conversion, exercice, remboursement ou échange à l'attribution d'actions de la Société, dans le cadre de la réglementation boursière,
  - d'annuler les actions afin notamment d'accroître la rentabilité des fonds propres et le résultat par action, et/ou de neutraliser l'impact dilutif pour les actionnaires d'opérations d'augmentation de capital ; cet objectif étant conditionné par l'adoption d'une résolution spécifique en Assemblée Générale Extraordinaire.
- Le prix maximum d'achat par action ne pourra pas dépasser 30 € hors frais, étant précisé que :
- le Directoire pourra réajuster le prix d'achat en cas de modification du nominal de l'action, d'augmentation du capital par incorporation de réserves et attribution d'actions gratuites, de division ou de regroupement d'actions, d'amortissement ou réduction de capital, de distribution de réserves ou autres actifs et de toutes autres opérations portant sur les capitaux propres, pour tenir compte de l'incidence de ces opérations sur la valeur de l'action ;
  - le montant maximum des fonds destinés à la réalisation de ce programme d'achat d'actions ne pourra dépasser 10 593 726 € ;
  - ces actions pourront être achetées par tout moyen, et notamment en tout ou partie par des interventions sur le marché ou par achat de blocs de titres et le cas échéant par cession de gré à gré, par offre publique d'achat ou d'échange ou par l'utilisation de mécanismes optionnels ou instruments dérivés à l'exclusion de la vente d'options de vente et aux époques que le Directoire appréciera y compris en période d'offre publique dans la limite de la réglementation boursière. Les actions acquises au titre de cette autorisation pourront être conservées, cédées ou transférées par tous moyens y compris par voie de cession de blocs de titres et à tout moment y compris en période d'offre publique.

Cette présente autorisation est donnée pour une durée expirant à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire annuelle qui sera appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2005, sans pouvoir excéder dix-huit mois à compter de la présente assemblée.

## 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 €)	NOMBRE DE SÉANCES
<b>2003</b>						
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
<b>2004</b>						
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
Avril	18,55	17,00	17,10	1 951 139	35 090 000	20
Mai	19,15	15,60	18,69	2 623 892	45 520 000	21
Juin	20,03	17,10	19,45	1 566 159	29 350 000	22
Juillet	19,59	17,75	18,47	1 463 812	27 610 000	22
Août	18,75	17,10	17,69	811 505	14 800 000	22
Septembre	17,90	15,83	16,35	2 097 736	37 070 000	22
Octobre	17,45	15,91	17,31	1 842 022	31 340 000	21
Novembre	19,39	17,05	18,88	2 067 990	40 270 000	22
Décembre	19,48	18,61	19,40	1 019 000	19 360 000	23
<b>TOTAL 2004</b>	<b>21,20</b>	<b>15,60</b>	<b>19,40</b>	<b>21 756 041</b>	<b>399 607 000</b>	<b>259</b>
<b>2005</b>						
Janvier	21,22	19,16	20,82	2 123 926	43 550 000	21
Février	22,50	20,60	22,40	2 102 388	45 450 000	20
Mars	22,49	21,00	22,38	1 156 667	25 267 097	21

Source EURONEXT Paris

Évolution des cours de l'Océane depuis son lancement (code ISIN : FR0010036954) :

	COURS + HAUT (EN €)	COURS + BAS (EN €)	COURS DE CLÔTURE (EN €)	TRANSACTIONS EN NOMBRE DE TITRES	TRANSACTIONS EN CAPITAUX (EN MILLIERS D'€)	Nb DE JOURS DE COTATION
<b>2003</b>						
Décembre	22,30	21,65	22,30	145 502	3 183 032	
<b>2004</b>						
Janvier	23,65	22,00	23,50	457 741	10 355 411	17
Février	24,85	23,20	24,85	144 853	3 710 338	12
Mars	25,40	23,80	23,80	556 347	14 038 630	9
Avril	25,50	23,50	24,50	6 035	146 410	8
Mai	24,25	21,62	24,10	207 896	4 826 314	8
Juin	23,95	23,80	23,95	10 010	238 240	2
Juillet	24,00	22,50	24,00	1 096	25 957	7
Août	23,60	23,40	23,40	131 782	3 082 010	5
Septembre	24,00	22,51	23,20	5 556	128 338	13
Octobre	24,00	22,75	22,95	7 919	182 112	13
Novembre	24,99	23,90	24,00	4 512	108 298	3
Décembre	26,00	23,90	25,90	2 262	54 779	11
<b>TOTAL 2004</b>	<b>26,00</b>	<b>21,62</b>	<b>25,90</b>	<b>1 536 009</b>	<b>36 896 837</b>	<b>108</b>
<b>2005</b>						
Janvier	24,25	23,80	24,25	6 645	160 181	4
Février	25,35	24,00	25,30	16 357	408 469	6
Mars	25,00	22,90	24,98	329	7 893	5

### 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) :

EXERCICE	DIVIDENDE PAR ACTION		50%		AUTRES AVOIRS FISCAUX	
	AVOIR FISCAL	REVENU GLOBAL	AVOIR FISCAL	%	REVENU GLOBAL	
2000	0,15 €	0,075 €	0,225 €	25%	0,1875 €	
2001	0,18 €	0,09 €	0,27 €	15%	0,207 €	
2002	0,18 €	0,09 €	0,27 €	10%	0,198 €	
2003	0,20 €	0,10 €	0,30 €	-	-	-
2004(*)	0,25 €	0,075 €	0,325 €	-	-	-

(\*) dont 0,15 € d'acompte versé en décembre 2004 et 0,10 € proposé à l'Assemblée Générale du 23 juin 2005.

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](http://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 titre des exercices 2004/2005

##### Publication du Chiffre d'affaires trimestriel

- 1er trimestre : Mercredi 11 Mai 2005
- 2ème trimestre : Mercredi 10 Août 2005
- 3ème trimestre : Mercredi 9 Novembre 2005
- 4ème trimestre : Vendredi 8 Février 2006

##### Publication des Résultats

- Semestriels : Lundi 26 Septembre 2005
- Annuels : Mars 2006 (semaine 12)

##### Réunions d'analystes financiers SFAF

- Mercredi 25 Mai 2005
- Mercredi 23 Novembre 2005

##### Assemblée Générale Mixte

- Jeudi 23 Juin 2005.

## 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 Jaurès Participations Conseils, la société S.D.P.S. et sa filiale cotée, la société Rochefortaise S.A. 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 différentes opérations de restructuration interne, ayant 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 économique 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 aux pages 28 et 29 du présent rapport.

### 2.3 - POSITIONNEMENT ET ACTIVITÉ DU GROUPE

SR.Teleperformance est actuellement le 2ème acteur mondial du marché de l'outsourcing des Centres de Contacts dédiés au Management de la Relation Client. Ce marché est estimé à 34 Milliards d'€ (source IDC).

Le groupe SR.Teleperformance représente plus de 3% de ce marché.

Les cinq premiers acteurs du marché (sources : publications des sociétés) sont, classés par ordre décroissant du chiffre d'affaires, les suivants :

	PAYS	CHIFFRE D'AFFAIRES (EN MILLIONS D'USD)	PARTS DE MARCHÉ
Convergys	USA	1 739	4,5%
SR.Teleperformance (*)	France	1 235	3,2%
West Corporation (**)	USA	1 215	2,6%
Teletech	USA	1 070	2,8%
Sitel	USA	956	2,5%

(\*) chiffres convertis en USD sur la base de 1 € = 1,30 USD.

(\*\*) West réalise 200 Millions d'USD dans l'activité de Teleconferencing.

Depuis 2003, le groupe s'est progressivement désengagé des activités de Marketing Services et Santé devenues non stratégiques, de sorte que ces activités ne représentaient plus que 3% du chiffre d'affaires réalisé en 2004.

Le développement du groupe a été réalisé à la fois par croissance interne et externe. Il a été financé à la fois 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 « Océane » 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 figure en page 31 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 %	2002		2003		2004	
	PUBLIÉ	COMPARABLE	PUBLIÉ	COMPARABLE	PUBLIÉ	COMPARABLE
Centres						
de Contacts	+25	+13,5	-4,5	-0,2	+23,0	+12,6
Marketing						
Services et						
Santé (*)	-15	-7	-23	-10	-72,4	-11,3
<b>Total Groupe</b>	<b>+16</b>	<b>+10</b>	<b>-7,5</b>	<b>-1,5</b>	<b>+10,4</b>	<b>+11,6</b>
% réalisé à						
l'international	70		71		76	

(\*) cession des activités au cours des exercices 2003 et 2004.

## 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	134 943	179 534
Résultat d'exploitation	-13 023	13 192
E.B.I.T.D.A.	-9 764	20 131
Résultat courant	-13 412	10 868
Résultat exceptionnel	-94	-
Résultat avant impôt	-13 507	10 868

## 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 48 et 51.

Certains contrats de prêts et lignes de crédit prévoient le respect des ratios financiers. Les principaux ratios sont détaillés ci-après :

CLAUSES DE DÉFAUT	MONTANT		RATIOS	
	INITIAL	31.12.04 A	RESPECTER	31.12.04
SR. TELEPERFORMANCE* 47 Millions d'€	35,2 Millions d'€			
- Endettement financier brut / Fonds propres			<1,2	0,90
- E.B.I.T./ Charges financières			>3	12
T.G.I* 25 Millions USD	17,2 Millions USD			
- Endettement financier net / Fonds propres (incluant les intérêts minoritaires)			<0,80	0,40
- Endettement financier/ E.B.I.T.D.A.			<2,5	1,13
Call Tech** Ligne de crédit				
- E.B.I.T.A. / Charges financières			>2,7	30

(\*) sur la base des comptes consolidés.

(\*\*) sur la base des comptes sociaux.

Par ailleurs, en ce qui concerne la filiale américaine Noble, cette dernière n'a pas respecté le covenant concernant un emprunt d'un montant résiduel de 2,5 Millions USD. Toutefois, l'établissement de crédit a confirmé ne pas se prévaloir du non-respect du ratio à fin décembre 2004.

#### 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 2004 s'analyse comme suit :

Position nette à moins d'un an au 31/12/04 (en 000 €)	44 112
Variation du taux court terme	1%
Durée moyenne restant à courir	11 mois
Impact sur 12 mois (en 000 €)	404
Montant global des intérêts financiers 2003	5 968
Impact relatifs sur 12 mois	6,8%

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,
- 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 de haut de bilan.

#### C/ Risque de change

Afin de limiter son exposition au risque de change sur les opérations de financement réalisées sous forme de prêts accordés aux filiales, le Groupe est amené à contracter des emprunts ou des avances en devises, libellés dans la même devise et de même échéance, ou à procéder à des couvertures de change sous la forme de swaps.

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

	2002		2003		2004	
	MONTANT (EN M€)	% (EN M€)	MONTANT (EN M€)	% (EN M€)	MONTANT (EN M€)	%
Euro	456,2	49,0%	431,0	49,9%	390,5	41,0%
USD	307,6	33,0%	254,4	29,5%	296,2	31,0%
Autres	168,2	18,0%	177,5	20,6%	266,1	28,0%
<b>Total</b>	<b>932,0</b>	<b>100%</b>	<b>862,9</b>	<b>100%</b>	<b>952,8</b>	<b>100%</b>

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 2004 est indiqué page 49 du présent document.

#### D/ Risque sur action

La société n'est pas exposée à un risque sur actions : elle ne détient pas de portefeuille d'actions tierce ou d'OPCVM actions.

Elle détient à ce jour 1 500 actions SR.Teleperformance à un prix de revient unitaire de 15,99 €, qui ont été acquises dans le cadre du programme de rachat d'actions.

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 U.S.A.

La Federal Trade Commission ("FTC") a décrété le 29 janvier 2003 une série de mesures ayant pour objet de mieux protéger les consommateurs. Cette nouvelle réglementation a eu pour principal effet la création d'une Do Not Call list (« DNC »), permettant aux consommateurs de refuser des appels telemarketing (date d'entrée en vigueur : 1er octobre 2003).

Conformément à la majorité des acteurs du marché des teleservices, les entreprises américaines du Groupe SR.Teleperformance appliquent cette nouvelle réglementation.

Depuis son entrée en vigueur, le Groupe a toutefois réduit considérablement son exposition en se recentrant majoritairement sur la réception d'appel aux U.S.A.

### 2.5.3 - Risques industriels et liés à l'environnement

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

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

#### B / Clients

##### Répartition par client

Le portefeuille client a évolué comme suit :

	% DU CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL 2003		% DU CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL 2004	
	ACTIVITÉ GLOBALE	CENTRES DE CONTACTS	ACTIVITÉ GLOBALE	CENTRES DE CONTACTS
1 <sup>ER</sup> CLIENT (*)	4,0%	4,5%	3,9%	4%
TOP 10	25,0%	30,0%	24%	25%
TOP 20	36,0%	40,0%	36%	37%
TOP 60	53,0%	61,0%	55%	57%

(\*) le 1<sup>er</sup> client de SR.Teleperformance est Sprint PCS Care.

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.

##### 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	
	2003	2004
Télécoms	30,0%	37,5%
Services Financiers	19,5%	14,5%
Technologie/media	8,0%	10,0%
Internet Services Provider	7,0%	10,0%
Assurances	11,0%	8,0%
Programmes de fidélisation	5,0%	1,5%
Autres	19,5%	18,5%
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

#### 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 sensible 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
<b>2002</b>				
Prime	645	110	87	842
<b>2003</b>				
Prime	965	116	125	1 206
Franchise	618	217	23	858
<b>2004</b>				
Prime	1 453	188	223	1 864
Franchise	1 036	224	33	1 293

#### 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 de provisions pour risque adéquates.

## 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 18 mars 2005 est la suivante :

• Daniel JULIEN

Président du Conseil de Surveillance

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 :

- Néant.

• **Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du Groupe :**

- Président de FST, TELEPERFORMANCE USA, MMCC Solutions Inc.  
- Directeur Général de TELEPERFORMANCE Group Inc.  
- Administrateur de : AMERICALL Group Inc., AMERICALL DE MEXICO, CRM SERVICES INDIA PRIVATE, TELEPERFORMANCE KOREA, INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON INTERNATIONAL, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MMCC SOLUTIONS PHILIPPINES, NOBLE SYSTEMS, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPHILIPPINES Inc., TIMES TELEPERFORMANCE SINGAPORE, TELEPERFORMANCE BRÉSIL, GRANDI NUMERI, SERVICE 800.

• **Mandats exercés hors du Groupe :**

- Administrateur de : CRÉDIT 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, TELEPERFORMANCE GROUPE INC., MERKAFON USA.

- Administrateur de : TELEPERFORMANCE BELGIQUE, DESIGN BOARD, IBERPHONE, MM GROUP HOLDINGS, PLURIMARKETING, SERVICE 800, AMERICALL GROUP INC., FST, TELEPERFORMANCE KOREA, INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON MANAGEMENT CORPORATION, MERKAFON USA, MMCC SOLUTIONS INC., NOBLE SYSTEMS, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPHILIPPINES INC., TIMES TELEPERFORMANCE SINGAPORE, TELEPERFORMANCE USA, CALLTECH, VOICE FX, CCBD, TELEPERFORMANCE BRÉSIL.

• **Mandats exercés hors du Groupe :**

- Administrateur Délégué et Président de BER.COM INTERNATIONAL, BERPRESSE.

- Administrateur de BERFILMS, I de B LIFE STORE.

- 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 Directeur Général de : SR.MS.

- Administrateur de : IDCC, Groupe Présence Plus, AKOA, OPTIMISE, PÉDAGOGIE 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 : 30/06/2008

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 : 30/09/2002

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 GT, APROVIA GE, BEDOUK EDITIONS.

- Président du Conseil d'administration d'APROVIA.

- Président Directeur Général de Groupe Industrie Services Info.

- Vice-Président du Conseil de Surveillance de SIAL.

- Administrateur de : SA EXOSIUM, GROUPE TESTS, CADRE ON LINE.

• **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, A.R.A.A, RSA, C Group HK et ANBLAN.

- Membre du Conseil de Surveillance de 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 du Conseil d'Administration de B.J.L.

- 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 : 30/09/2002

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 MXENERGY INC, CEQUEL III LLC, CEBRIDGE CONNECTIONS LLC, CATALYST PARTNERS INC, FOUNDATION FIGHTING BLINDNESS.

### 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 75 et suivantes du présent document.

## 3.2 LE DIRECTOIRE

### 3.2.1 - Composition

La composition du Directoire de la société SR.TELEPERFORMANCE au 18 mars 2005 est la suivante :

• **Christophe ALLARD**

Président du Directoire

Première nomination : 30/06/1999

Fin de mandat : 30/06/2008

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 SOLUTIONS.

- Administrateur de : SR.MS et ses filiales PÉDAGOGIE DU MANAGEMENT, GROUPE PRÉSENCE PLUS, AKOA, OPTIMISE, L'INSTITUT DU CALL CENTER, TELEPERFORMANCE FRANCE et ses filiales SYNERFIL, BUSINESS FIL, ROCHEFORTAISE SANTÉ, INFOMOBILE, MARTINIQUEAISE DE CENTRES D'APPELS, COMUNICATOR.

• **Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du Groupe :**

- Président d'IBERPHONE.

- Administrateur de : TECHCITY SOLUTIONS BENELUX, TECHCITY SOLUTIONS NORDIC, DESIGN BOARD, AMERICALL GROUP, B.I.T.E. GOTEBOURG, TELEPERFORMANCE KOREA, INVERPANAMERICA, MERKAFON DE MEXICO, MERKAFON MANAGEMENT MERKAFON USA, PLURIMARKETING, TELEPERFORMANCE AUSTRALIA, TELEPERFORMANCE CANADA, STT, TELEPERFORMANCE DENMARK, TELEPERFORMANCE FINLAND, TELEPERFORMANCE GROUP INC., TELEPERFORMANCE NORWAY, TELEPERFORMANCE NETHERLANDS, TELEPHILIPPINES, TELEPERFORMANCE USA, GRANDI NUMERI, PERFECTCALL, SERVICE 800, SOCIETE EUROPEENNE DE TELEMARKEETING, IN & OUT SPA, CUSTOMER VAUE MARKETING, MM GROUP HOLDINGS, CALLTECH, VOICE FX, CRM INDIA TELEMARKEETING.

• **Mandats exercés hors du Groupe :**

- Président de la SAS BOOMERANG.

• **Olivier DOUCE**

Membre du Directoire

Première nomination : 17/06/1996

Fin de mandat : 30/06/2008

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 SANTÉ, J.R.T. PARTICIPATIONS, F.C.S., SR.MS, TELEPERFORMANCE FRANCE, TELEPERFORMANCE NORD et sa filiale TELEPERFORMANCE EST.

• **Mandats exercés hors du Groupe :**

- Président de la SAS ANGYAL.

- Administrateur de DESIRADE et AWARE.

- Gérant de ALWAYS (EURL), DAVIC MUSIC, EDITIONS "COUPS DE SOLEIL", SCGFC Victor DOUCE, SCI DOUCE.

• **Michel PESCHARD**

Membre du Directoire

Première nomination : 01/07/2003

Fin de mandat : 30/06/2008

Fonction principale dans les autres sociétés et autres fonctions :

• **Mandats exercés au sein des sociétés du Groupe :**

- Président Directeur Général de ROCHEFORTAISE SANTÉ.

- Administrateur de : JRT PARTICIPATION, FCS, SR.BV et sa filiale TECHCITY SOLUTIONS, OPTIMISE, GROUPE PRÉSENCE PLUS, INFOMOBILE, SYNERFIL & BUSINESS FIL, SR.MS, DESIGN BOARD.

### 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 perçues par les Mandataires sociaux

Le détail des rémunérations figure dans le rapport de gestion pages 70 et 71.

Les rémunérations brutes de toutes natures acquises par les mandataires sociaux au cours des exercices 2003 et 2004 se répartissent comme suit :

	2003	2004
Daniel JULIEN	1 154 000 €	1 472 000 €
Christophe ALLARD	974 000 €	(*)1 118 000 €
Jacques BERREBI	599 000 €	587 000 €
Michel PESCHARD	168 000 €	228 000 €
Olivier DOUCE	86 000 €	86 000 €
Autres membres du		
Conseil de Surveillance	49 000 €	153 000 €
(*) dont partie variable	-	265 000 €

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

Au cours de l'exercice 2004, le montant global des jetons de présence versés au Conseil de Surveillance ressort à 94 000 €, dont 45 000 € versés aux membres des comités spécialisés.

La rémunération du Président et du Vice-Président 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, ni aucune option n'ont été consentis aux membres du Conseil de Surveillance.

### 3.3.2.2 - Directoire

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 ACHETEEES	PRIX -	DATE D'ÉCHÉANCE DES OPTIONS	DATE D'ATTRIBUTION DU PLAN
<b>Options consenties durant l'exercice aux mandataires sociaux :</b>				
- Christophe Allard, Président du Directoire	150 000	18,46 €	25/06/2008	24/06/2004
- Michel Peschard, membre du Directoire	20 000	18,46 €	25/06/2008	24/06/2004
<b>Options levées durant l'exercice par les mandataires sociaux :</b>				
	Néant	-	-	-
<b>Options de souscription ou d'achat d'actions consenties aux dix premiers salariés non mandataires sociaux attributaires et options levées par ces derniers :</b>				
- Options consenties durant l'exercice par l'émetteur et par toute société comprise dans le périmètre d'attribution des options aux dix salariés de l'émetteur et de toute société comprise dans le périmètre, dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé	155 500	18,46 €	25/06/2008	24/06/2004
- Options détenues sur l'émetteur et les sociétés visées précédemment, levées, durant l'exercice, par les dix salariés de l'émetteur et de ces sociétés, dont le nombre d'options ainsi souscrites est le plus élevé	Néant	-	-	-

### 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 72 et 73) 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 2004 se décompose comme suit (en milliers d'euros) :

	KPMG		BDO GENDROT	
	MONTANT	%	MONTANT	%
<b>AUDIT</b>				
Commissariat aux Comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés	1 307	86	395	86
Autres missions accessoires et autres missions d'audit	203	13	62	14
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>1 510</b>	<b>99</b>	<b>457</b>	<b>100</b>
<b>AUTRES PRESTATIONS, LE CAS ÉCHÉANT</b>				
Juridique, fiscal, social (*)	16	1	-	-
Technologies de l'information	-	-	-	-
Audit interne - Autres	-	-	-	-
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1 526</b>	<b>100</b>	<b>457</b>	<b>100</b>

(\*) concernent des filiales étrangères.

#### 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 (page 52) du présent rapport. Au 18 mars 2005, il existe 1 534 750 options de souscription d'actions provenant des trois 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.

C/ Plan d'options de souscription d'actions de SR.Teleperformance décidé par le Directoire du 24 juin 2004 sur autorisation de l'A.G.E du même jour.

Le Directoire du 24 juin 2004 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 700 000 actions nouvelles de 2,50 € Nominal au prix unitaire de 18,46 €, attribuées à 86 managers et collaborateurs du Groupe. Les levées d'options ne pourront être exercées qu'à compter du 25 juin 2008.

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€. L'exercice de ces options est ouvert du 30 juin 2004 au 29 juin 2005 inclus. À la date du présent rapport SR.MS n'a enregistré aucune levée d'option.

**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 26 avril 2005

Christophe ALLARD

Président du Directoire

**B - ATTESTATION DES RESPONSABLES DU CONTRÔLE DES COMPTES**

COMMISSAIRES AUX COMPTES		DATE DE 1 <sup>er</sup> 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 33 021 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 SR.Teleperformance et en application des articles 211-1 à 211-42 du règlement général de l'AMF, 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 de référence ne contient pas de données prévisionnelles isolées résultant d'un processus d'élaboration structuré.

Les comptes annuels et les comptes consolidés de SR.Teleperformance pour les exercices clos les 31 décembre 2004, 2003 et 2002 arrêtés par le Directoire selon les principes comptables français, ont fait l'objet d'un audit par nos soins, selon les normes professionnelles applicables en France, et ont été certifiés sans réserve et avec les observations suivantes sur les comptes 2004 :

- sans remettre en cause notre opinion, notre rapport sur les comptes sociaux 2004 attire l'attention sur la note II de l'annexe qui expose le changement de méthode d'évaluation de la provision pour indemnités de départ en retraite découlant de la 1ère application de la recommandation du Conseil National de la Comptabilité n°2003-R01,
- sans remettre en cause notre opinion, notre rapport sur les comptes consolidés 2004 attire l'attention sur la note II-1 de l'annexe qui expose le changement de méthode d'évaluation de la provision pour indemnités de départ en retraite découlant de la 1ère application de la recommandation du Conseil National de la Comptabilité n°2003-R01.

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 26 avril 2005

**Les Commissaires aux Comptes**

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

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

**Le présent document de référence inclut :**

- le rapport général et le rapport sur les comptes consolidés des Commissaires aux Comptes au 31 décembre 2004 comportant respectivement en pages 62 et 53 la justification des appréciations établies en application des dispositions de l'article L.225-235 alinéas 1 et 2 du Code de Commerce ;
- en page 78 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 du Conseil de Surveillance de la société SR.Teleperformance, décrivant les procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière.

**C - RESPONSABLE DE L'INFORMATION FINANCIÈRE**

M. Michel PESCHARD, Secrétaire Général

6-8, rue Firmin Gillot - 75015 PARIS - Tél. : 01.55.76.40.80

## TABLE DE CONCORDANCE DU DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

Afin de faciliter la lecture du rapport annuel déposé 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	Pages
<b>Attestations des responsables</b>	
<i>Attestation des responsables du document de référence</i>	92
<i>Attestation des contrôleurs légaux des comptes</i>	92
<i>Politique d'information</i>	92
<b>Renseignements de caractère général</b>	
<b>Émetteur</b>	
<i>Réglementation applicable (sociétés étrangères)</i>	N/A
<b>Capital</b>	
<i>Particularités (limitation à l'exercice des droits de vote...)</i>	81
<i>Capital autorisé non émis</i>	81
<i>Capital potentiel</i>	81
<i>Tableau d'évolution du capital sur cinq ans</i>	83
<b>Marché des Titres</b>	
<i>Tableau d'évolution des cours et volumes sur 18 mois</i>	33,85
<i>Dividendes</i>	70, 79, 85
<b>Capital et droits de vote</b>	
<i>Répartition actuelle du capital et des droits de vote</i>	84
<i>Évolution de l'actionnariat</i>	84
<i>Pactes d'actionnaires</i>	84
<b>Activité du Groupe</b>	
<i>Organisation du Groupe (relations mère et filiales, information sur les filiales)</i>	28, 42-43, 86
<i>Chiffres clés du Groupe</i>	18-21, 31
<i>Informations chiffrées sectorielles (par activité, par zone géographique et/ou pays)</i>	36-37, 66
<i>Marchés et positionnement concurrentiel de l'émetteur</i>	10-15, 86
<i>Politique d'investissements</i>	31
<i>Indicateurs de performance (création de valeur pour l'entreprise...)</i>	30-31, 36-37
<b>Analyse des risques du Groupe</b>	
<b>Facteurs de risques</b>	
<i>Risques de marché (liquidité, taux, change, portefeuille actions)</i>	87
<i>Risques particuliers liés à l'activité (dont dépendance à l'égard de fournisseurs, clients, sous-traitants, contrats, procédés de fabrication...)</i>	87-88
<i>Risques juridiques (réglementation particulière, concessions, brevets, licences, litiges significatifs, faits exceptionnels...)</i>	88
<i>Risques industriels et liés à l'environnement</i>	88
<b>Assurances et couverture de risques</b>	88
<b>Patrimoine, situation financière et résultats</b>	
<i>Comptes consolidés et annexe</i>	38-52
<i>Engagements hors-bilan</i>	51
<i>Honoraires des Commissaires aux Comptes et des membres de leurs réseaux</i>	91
<i>Information financière pro forma</i>	N/A
<i>Comptes sociaux et annexe</i>	54-65
<b>Gouvernement d'entreprise</b>	
<i>Composition et fonctionnement des organes d'Administration, de Direction et de Surveillance</i>	24-25, 70-72, 75-76
<i>Composition et fonctionnement des comités</i>	25, 76
<i>Dirigeants mandataires sociaux (rémunérations et avantages, options consenties et levées, BSA et BSPCE)</i>	70-72, 90-91
<i>Dix premiers salariés non mandataires sociaux (options consenties et levées)</i>	91
<i>Conventions réglementées</i>	72-73
<b>Évolution récente et perspectives</b>	
<i>Évolution récente</i>	16-17, 37
<i>Perspectives</i>	16-17, 37



Le présent document de référence a été déposé auprès de l'Autorité des Marchés Financiers, le 26 avril 2005, conformément aux dispositions des articles 211-1 à 211-42 du règlement général de l'A.M.F. 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.