



Teleperformance

Document de référence **2007**



intégrité

engagement

professionnalisme

respect

innovation

we perform

*Teleperformance,
numéro 1 mondial
du management
de l'« expérience client »*



innovation

respect

professionnalisme

Peter
spécialiste du secteur public,
Teleperformance UK

Sommaire

I *Teleperformance en action*

1.1	Message des Présidents	6
1.2	Stratégie commerciale et positionnement	9
	- L'expert du management de l'« expérience client »	
	- Une offre complète, diversifiée et spécialisée	
	- La pluralité des modèles économiques	
	- Les solutions de transformation d'activité	
	- L'approche consulting	
	- Le savoir-faire au service du management de l'« expérience client »	
1.3	Éléments clés du marché mondial	14
1.4	Objectifs et stratégies 2008	16
1.5	Données opérationnelles de Teleperformance	18
1.6	Teleperformance, un employeur solidaire	22

2 *Structures et informations clés*

2.1	Instances de management	26
2.2	Charte des valeurs clés	28
2.3	Organigramme simplifié	30
2.4	Actionnariat et activité boursière	32

3 *Rapport financier*

3.1	Chiffres clés	36
3.2	Présentation des activités	38
3.3	Informations générales	42
3.4	Gouvernement d'entreprise	45
3.5	Actionnariat	64
3.6	Rapports et résolutions soumis à l'Assemblée générale mixte	70
3.7	Informations financières	
	- Comptes consolidés	87
	- Comptes sociaux	125
3.8	Informations prévisionnelles	142
3.9	Attestation du responsable du Document de référence	144
3.10	Table de concordance	145

intégrité

engagement



Olivier

télé-conseiller « assistance technique »,
Teleperformance Technical Help France





Teleperformance en action

1.1	Message des Présidents	6
1.2	Stratégie commerciale et positionnement	9
	- L'expert du management de l' « expérience client »	
	- Une offre complète, diversifiée et spécialisée	
	- La pluralité des modèles économiques	
	- Les solutions de transformation d'activité	
	- L'approche consulting	
	- Le savoir-faire au service du management de l' « expérience client »	
1.3	Éléments clés du marché mondial	14
1.4	Objectifs et stratégies 2008	16
1.5	Données opérationnelles de Teleperformance	18
1.6	Teleperformance, un employeur solidaire	22

Megan
spécialiste de la vente
à distance,
Teleperformance USA

I.1

Message des Présidents

Les chiffres de l'année 2007 parlent d'eux-mêmes

1 593,8 millions

de chiffre d'affaires soit + 15 % par rapport à 2006

159,3 millions

de résultat opérationnel soit + 21 % par rapport à 2006

98,3 millions

de résultat net, part du groupe, soit + 39 % par rapport à 2006

Notre croissance soutenue, qui nous a permis de conquérir la position de leader mondial du marché, est le résultat d'un effort équilibré entre la croissance interne (+ 9 % à données comparables) et la croissance externe.

Parmi les acquisitions significatives réalisées en 2007, on retiendra : twenty4help et TPH Services Telecom en Europe, Alliance One aux USA et HTC au Mexique. Dans tous les cas, il s'agit de sociétés solides, bien implantées sur leur marché, et qui ont déjà réalisé leur process d'intégration dans le groupe.

2007 a donc été une grande année de croissance et d'amélioration de notre marge opérationnelle qui, après des années d'efforts, a atteint le seuil des 10 %.

Ces performances ont été réalisées grâce à la confiance de nos clients, au professionnalisme et à la motivation de nos équipes à travers le monde, et au soutien de nos actionnaires.

Nous les remercions tous vivement pour leur contribution à ce résultat magnifique qui nous permet d'envisager l'avenir avec confiance et résolution.

Il faut aussi préci-

ser que cette performance n'aurait pu être réalisée sans une adhésion totale de tous aux valeurs fondamentales qui régissent notre groupe :

INTÉGRITÉ, RESPECT, INNOVATION,
PROFESSIONNALISME, ENGAGEMENT.

La passion de tous pour notre métier, qui a pour vocation de mettre des « personnes au service d'autres personnes », a été l'autre facteur déterminant du succès de Teleperformance.

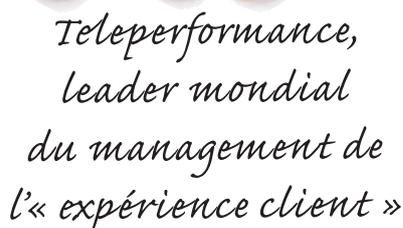
Pour 2008, malgré l'environnement économique incertain dans de multiples géographies, nous maintenons avec confiance les objectifs communi-
qués en novembre 2007.

Nous allons aussi poursuivre en 2008 et 2009 notre politique d'acquisition confirmant ainsi notre rôle de consolideur du marché.

Début février 2008, Christophe ALLARD, qui a été notre partenaire dans le management du groupe pendant plus de 20 ans, a choisi de se retirer pour des raisons d'ordre privé ; nous tenons à saluer ici sa contribution à l'édification du groupe pendant toutes ces années.

Jacques BERREBI a été élu à l'unanimité pour prendre la charge de Président du Directoire afin de continuer à déployer la politique de leadership et optimiser la stratégie de création de valeur au sein du groupe ; d'autre part, c'est désormais **Madame Martine DASSAULT qui assure les fonctions de Vice-Président du Conseil de surveillance**, ce dont nous la remercions et ce qui nous rend particulièrement fiers.

Aussi, afin de mieux unifier le groupe dans ses choix majeurs en matière de développement global, de choix technologiques, d'établissement de process opérationnels identiques à travers toutes les géographies, de mise en valeur de la formidable puissance de nos ressources humaines, **il a été décidé de regrouper le management opérationnel des trois grandes unités économiques - NAFTA, Europe, Reste du monde - au sein de Teleperformance Group Inc, notre filiale de management détenue à 100 % par le groupe et dont le C.E.O est Daniel JULIEN.**



*Teleperformance,
leader mondial
du management de
l'« expérience client »*



Jacques Berrebi
Président du Directoire

Daniel Julien
Président du Conseil
de surveillance

Cette évolution de l'organisation va permettre au groupe d'harmoniser totalement son offre de services à travers le monde pour encore mieux répondre aux besoins de nos clients internationaux. Elle va aussi permettre d'assurer un déploiement rapide des « Best Practices » au travers des différentes géographies du groupe.

Il nous paraît aussi important de communiquer à tous le fait que le groupe suit avec assiduité les règles de gouvernance d'entreprise recommandées par l'AMF, et ce notamment à travers l'existence d'un dispositif solide et dynamique de contrôle interne reportant au Comité d'Audit du Conseil de surveillance.

Dernier point, notre engagement en matière de « Responsabilité Corporate » se développe chaque jour en faveur des enfants démunis des collectivités dans lesquelles nous opérons, à travers notre programme d'aide « Citizen of the World ». Il en va de même pour notre prise de responsabilité en matière d'économies d'énergie et des ressources naturelles, à travers notre programme « Citizen of the Planet ».

Encore une fois :

Merci à tous nos actionnaires pour leur confiance et leur soutien, nous en avons besoin pour poursuivre le parcours exceptionnel de Teleperformance.

Merci à tous nos clients pour nous avoir choisis pour être « leur voix » auprès de leurs propres clients.

Merci à tous nos managers et collaborateurs pour leur enthousiasme et leur détermination à vaincre les obstacles.

Merci à tous les autres partenaires qui contribuent au succès de Teleperformance.

Jacques Berrebi *Daniel Julien*

Président du Directoire

Président du Conseil de surveillance



Olaf
responsable qualité,
Teleperformance Germany



1.2 Stratégie commerciale et positionnement

L'expert du management de l'« expérience client »

Quels que soient les types de contacts (téléphone, email, courrier ou fax) ou leur nature (service de relations clients, assistance technique, acquisition de clients, recouvrement de créances), Teleperformance a pour mission d'offrir aux consommateurs LA meilleure « expérience client ». Pour tenir cet engagement, le groupe s'appuie sur son savoir-faire, fort de ses trente années d'expérience, de ses valeurs, de ses expertises, de ses process, mais également sur ses 85 000 collaborateurs, experts de la relation clients, présents dans 45 pays. Leader mondial du secteur d'activité, Teleperformance est entièrement concentré sur cette seule et unique mission, qui constitue sa vraie valeur ajoutée.

Une offre complète, diversifiée et spécialisée

Présent tout au long du cycle de vie du client, Teleperformance propose une gamme complète de solutions et de programmes de relations clients destinés à générer de la valeur ajoutée : service de relation clients, acquisition de clients, assistance technique et recouvrement de créances, ces derniers ayant été nettement développés en 2007, notamment par les acquisitions de twenty4help, leader européen de l'assistance technique et d'AllianceOne, un des leaders du recouvrement de créances aux Etats-Unis. Et parce que chaque secteur d'activité possède des besoins spécifiques en termes de relations clients, Teleperformance a développé des offres dédiées répondant à ces spécificités. La diversité des partenariats clients de Teleperformance et son capital expérience de plus de trente ans constituent une puissante banque de connaissances sur laquelle le groupe s'appuie et continue de se développer, plus vite que le marché.



Mila

spécialiste de la téléphonie mobile,
Teleperformance Argentine

Teleperformance a investi massivement afin de proposer à ses clients différents modèles économiques répondant à leur exigence qualité/coût.



La pluralité des modèles économiques

Les entreprises sollicitent les outsourcers afin de profiter de leurs investissements, aussi bien sur le plan domestique que dans les pays émergents. Ces dernières années, Teleperformance a investi massivement afin de proposer à ses clients différents modèles économiques répondant à leur exigence qualité/coût.

Le groupe propose ainsi une stratégie de localisation riche et variée basée sur trois modèles majeurs :

- **Les solutions domestiques** : de très haute qualité, ces solutions sont avant tout destinées en priorité aux consommateurs à haute valeur ajoutée et aux services complexes qui exigent de la part des télé-conseillers un fort niveau de qualification et une osmose complète avec la culture de la base client. Le centre de contacts est situé dans le pays où résident les clients et rassemble des équipes capables d'être en prise directe avec les besoins des clients finaux.

- **Les solutions de proximité géographique** : certaines entreprises souhaitent éviter les coûts élevés des solutions domestiques et hésitent à s'implanter dans un pays lointain. Les solutions de proximité géographique offrent une alternative à la délocalisation. En effet, il s'agit d'implanter le centre de contacts dans un pays très proche culturellement du pays d'origine afin de réduire les coûts des interactions clients tout en conservant une proximité certaine avec le pays d'origine. Avec ses sites au Mexique et au Salvador, Teleperformance propose plus de 10 000 professionnels des relations clients, constituant ainsi l'offre la plus forte du marché bilingue nearshore pour les Etats-Unis et le Mexique. Le groupe propose également ses sites au Canada, en République



Kim et Célia

spécialistes du marché financier,
Teleperformance France

Dominicaine et en Jamaïque pour satisfaire les consommateurs américains, en Tunisie pour la France, en Roumanie, en Pologne et en Slovaquie pour les marchés européens.

- **Les solutions délocalisées** : dans un contexte concurrentiel parfois intense, certaines entreprises sont à la recherche d'un modèle économique où les coûts d'exploitation sont les moins élevés possible. Teleperformance met à disposition de ses clients un vaste réseau de sites délocalisés dans des pays en voie de développement : aux Philippines et en Inde pour le marché anglais des Etats-Unis, en Afrique du Sud et en Inde pour celui du Royaume-Uni, en Argentine et au Chili pour le marché bilingue anglais/espagnol de l'Amérique du Nord et le marché domestique de l'Espagne. Les solutions délocalisées de Teleperformance appliquent la même méthodologie opérationnelle : un management centralisé dans le pays d'origine et des process de certification qualité (ISO et COPC) contrôlés par le pays desservi afin de respecter les critères de qualité. Parallèlement, les téléconseillers sont recrutés selon les méthodologies de Teleperformance. Ces derniers suivent ensuite une formation afin d'intégrer parfaitement la langue, la culture du pays desservi et de neutraliser les accents. Et conformément à la législation, les données clients restent stockées dans le pays d'origine sur des serveurs sécurisés.

Une stratégie de management de sites

54,2 % du chiffre d'affaires de Teleperformance est réalisé par les comptes internationaux, soit une croissance de +22,7 % par rapport à 2006. Face à cette globalisation croissante, Teleperformance propose plusieurs alternatives de management de sites :

- **La décentralisation** : la production est effectuée dans les pays où sont présents les clients finaux et le management est renforcé par un

responsable de compte international, chargé de la qualité et des résultats des opérations. Cette stratégie permet une perception fine des marchés locaux.

- **Le regroupement régional** : après l'identification de facteurs communs, la production est regroupée dans plusieurs centres régionaux. Tout en permettant de réduire les coûts d'installation, cette solution est gage de qualité par la présence d'un responsable de compte international chargé d'assurer la continuité opérationnelle globale.

- **La centralisation** : la production est générée sur un site unique à vocation internationale, assurant la cohérence des prestations offertes sur les divers marchés locaux et simplifiant l'implantation des infrastructures technologiques.

Le choix entre les différentes stratégies de management de sites s'effectue selon les volumes et la complexité des programmes à traiter.

L'automatisation au service de l'efficience

Depuis plusieurs années, Teleperformance propose des solutions innovantes et pertinentes destinées à réduire les coûts d'exploitation du management de la relation clients. Mesure automatisée de la satisfaction clients (MASC), automate vocal de paiement par Carte Bleue, gestion automatisée des débordements, accueil et routage intelligents..., nombreuses sont les fonctionnalités autorisées par l'automatisation. Cette dernière permet essentiellement un gain de productivité des collaborateurs déchargés des tâches à faible valeur ajoutée par un automate, une réduction du coût unitaire de traitement d'un contact et l'extension des plages horaires de couverture du service vers le 24/7. Aujourd'hui, l'automatisation constitue donc un complément efficace dans le management des contacts. Elle ne saurait toutefois remplacer le dialogue humain, qui seul permet de développer et valoriser le « capital client ».



Les solutions de transformation d'activité

80 % des centres de contacts à travers le monde restent gérés en interne dans les entreprises et seulement 20 % du volume est outsourcé. Alors que le management de la relation clients ne relève souvent pas de leur cœur de métier, les entreprises restent encore prudentes face à l'externalisation. Pourtant, la compétitivité de leurs marchés peut rendre bien délicate et complexe la gestion de leurs propres centres de contacts. En véritable pionnier, Teleperformance a développé depuis plusieurs années un savoir-faire novateur dans les solutions de transformation d'activité, dédiées au marché des centres de contacts internalisés. Avec le « Buy Out », Teleperformance se pro-

pose de prendre en charge le management du centre de contacts tout en laissant l'activité de relation clients sous le contrôle de l'entreprise. Concrètement, le groupe fait l'acquisition de tout ou partie du centre de contacts (infrastructure et technologies) et les salariés de l'entreprise dédiés au centre intègrent les effectifs de Teleperformance. L'objectif de cette action est de transformer un centre de coût en un centre de profit, tout en renforçant la qualité de service. Pour atteindre cet objectif, Teleperformance s'appuie sur les forces du centre de contacts existant (connaissance du produit, systèmes informatiques intégrés) et en réduit les faiblesses (productivité, inadéquation du staffing, surcoût technologique engendrant des pertes de qualité de service) grâce à la mise en place de ses méthodes de management.

Le « Buy Out » présente de nombreux avantages :

- L'entreprise se focalise sur son cœur de métier,
- Les interactions clients sont analysées et exploitées afin d'être optimisées,
- Le management des ressources humaines est assuré par Teleperformance,
- La mise en place des méthodologies managériales Teleperformance améliore la rentabilité du centre.

Teleperformance possède les compétences nécessaires pour accompagner les entreprises dans la mise en place ou l'optimisation de leur centre de contacts internalisé.

L'approche consulting

Fort de son expérience de trente années, Teleperformance possède les compétences nécessaires et le profil adéquat pour accompagner, en tant que consultant, les entreprises dans la mise en place ou l'optimisation de leur centre de contacts internalisé. Teleperformance intervient alors en tant qu'architecte des solutions les plus efficaces au service de la stratégie de ses clients.

Le savoir-faire au service du management de l'« expérience client »

Le management de la relation clients constitue une activité complexe, difficile à mettre en place et à optimiser. Teleperformance combine quatre domaines d'expertise pour assurer son efficacité.

- **Expertise Marketing** : Teleperformance dispose d'une vaste palette d'outils marketing combinant une force de conseil et une force opérationnelle se focalisant sur l'optimisation de la valeur client.

- **Expertise Ressources humaines** : plus de 85 000 collaborateurs Teleperformance gèrent chaque jour des centaines de millions de contacts clients. Le management de l'« expérience client » s'appuie sur une gestion intelligente des ressources humaines : recrutement, formation, évolution, plan de carrière..., Teleperformance a déployé de nombreux process pour intégrer et valoriser les collaborateurs.

- **Expertise Technologies de l'information** : Teleperformance a massivement investi ces dernières années pour assurer la sécurité et la protection des données de ses clients mais également pour développer des systèmes de management qui permettent d'optimiser le résultat qualitatif et quantitatif des centres de contacts.

- **Expertise Qualité** : pour atteindre les meilleurs niveaux de service, Teleperformance a mis en place une approche qualité : définir les enjeux du client et y associer des indicateurs valeurs, mesurer les résultats à travers le reporting opérationnel et la satisfaction client, identifier les axes d'amélioration et les actions correctives, réformer le process, contrôler le résultat.



Teleperformance est votre
partenaire, source
de valeur ajoutée,
du management
de l'« expérience client ».

Bruce & Linda
spécialistes Internet
Haut Débit,
Teleperformance USA



les programmes d'assistance technique connaissent cette année encore une forte progression.

1.3 Éléments clés du marché mondial

Un marché en forte croissance

Selon l'analyste IDC, le marché mondial des centres de contacts a généré 200 milliards d'euros de chiffre d'affaires et a rassemblé 11,5 millions d'employés en 2007. 80 % du chiffre d'affaires a été réalisé par les entreprises en interne et 20 % par des prestataires externes de solutions de services clients, dont fait partie Teleperformance. Les revenus du marché des centres de contacts outsourcés restent principalement situés dans la zone NAFTA (60 %), l'Europe et le reste du monde représentant respectivement 28,5 % et 11,5 % du chiffre d'affaires.

L'assistance technique toujours en forte croissance

Si le marché des centres de contacts reste principalement tourné vers le service clients (36,5 %), les programmes d'assistance technique (16,2 %) connaissent cette année encore une forte progression. Certes, l'accompagnement dans l'installation suite à l'achat est moins fréquent qu'au moment de l'explosion

des nouvelles technologies ADSL, toutefois l'assistance technique reste dynamisée par les dépannages et les développements autour des usages. La télévente (27,3%) continue à diminuer principalement dans les pays développés où la législation devient de plus en plus contraignante mais elle reste importante dans les zones émergentes, l'Asie-Pacifique et l'Europe de l'Est. Quant au recouvrement de créances, il constitue 19,9% du chiffre d'affaires des centres de contacts.

L'émergence de nouveaux secteurs d'activité

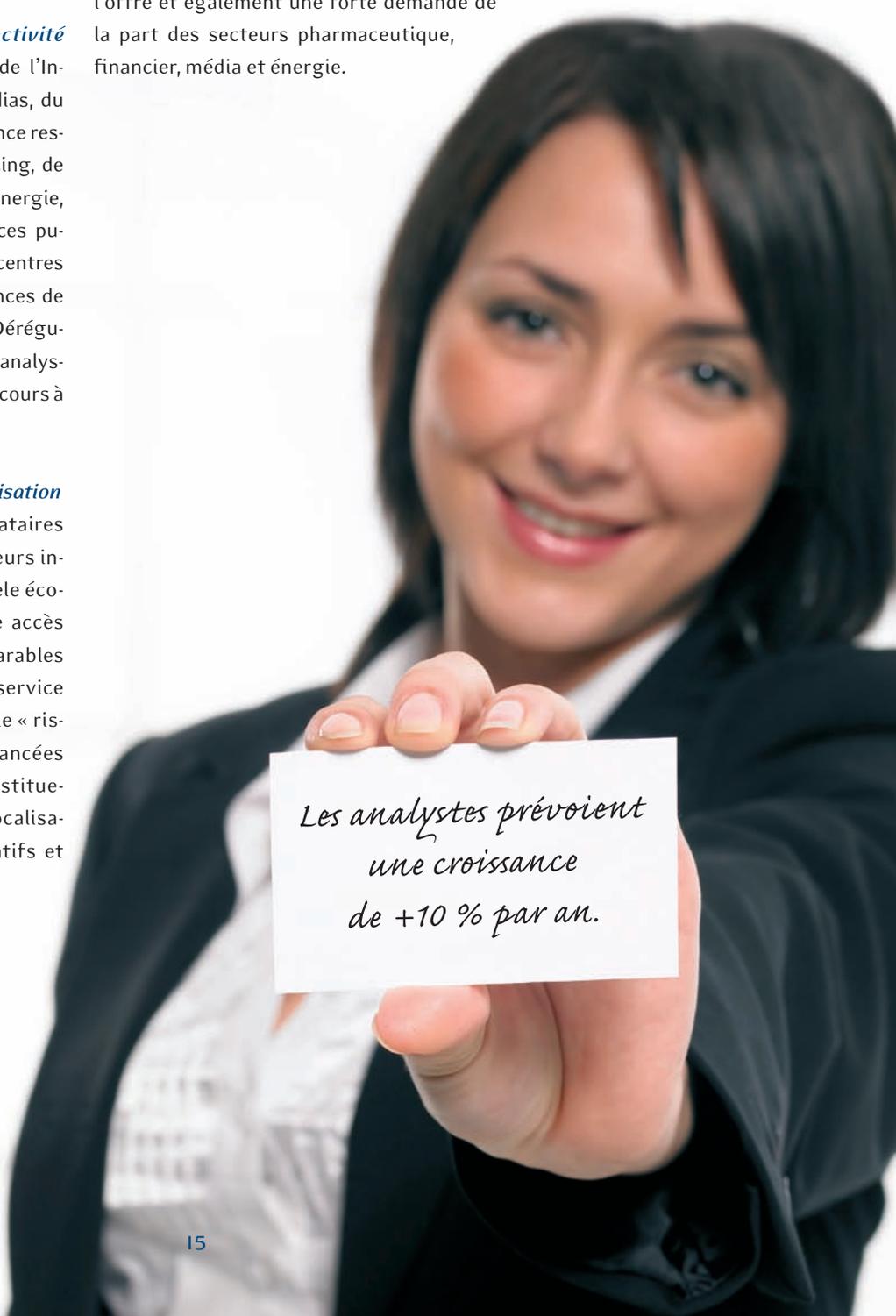
Si le secteur des télécommunications, de l'Internet, des services financiers, des médias, du secteur IT et de la vente par correspondance restent les principaux clients de l'outsourcing, de nouveaux secteurs d'activité comme l'énergie, l'industrie pharmaceutique et les services publics commencent à externaliser leurs centres de contacts afin de répondre aux exigences de qualité de service envers leurs clients. Dérégulation, concurrence, service clients..., les analystes prévoient une forte progression du recours à l'outsourcing dans les années à venir.

La diversification des stratégies de localisation

Les entreprises font appel aux prestataires de l'outsourcing afin de bénéficier de leurs investissements et d'améliorer leur modèle économique. La délocalisation leur donne accès à des niveaux technologiques comparables et à un différentiateur clé, le coût du service délivré, tout en accroissant cependant le « risque pays ». Parallèlement, grâce aux avancées technologiques, l'agent à domicile constituera dans le futur une alternative à la délocalisation présentant des avantages qualitatifs et une certaine optimisation des coûts.

Un futur placé sous le signe de la croissance

Les analystes (IDC, Datamonitor, Gartner, Frost & Sullivan) prévoient une croissance annuelle de l'ordre de +10% par an. Cette progression sera motivée par l'augmentation des volumes d'appels, l'intérêt croissant pour les solutions outsourcées et les modèles économiques proposés par les prestataires, la diversification de l'offre et également une forte demande de la part des secteurs pharmaceutique, financier, média et énergie.



*Les analystes prévoient
une croissance
de +10 % par an.*

1.4 Objectifs et stratégies 2008

Objectifs 2008

1. *Consolider le leadership mondial*
2. *Accroître la valeur ajoutée grâce à l'harmonisation et l'intégration globale des choix technologiques et des process opérationnels*
3. *Constituer une opportunité accrue du développement personnel pour les collaborateurs de Teleperformance*

Croissance ambitieuse

Accroître fortement son chiffre d'affaires et sa rentabilité dans les quatre à cinq prochaines années, tel est l'objectif que le groupe s'est fixé notamment avec ses solutions de transformation d'activité (« Buy-Out »). En effet, Teleperformance possède l'expertise et l'expérience nécessaires pour séduire les entreprises qui gèrent en interne leurs centres de contacts. Dans la même perspective, le groupe se positionne aujourd'hui comme un consultant de référence dans le management de l'« expérience client ».

Teleperformance, une marque présente dans 45 pays

Avec une présence dans 45 pays, Teleperformance possède la plus vaste couverture géographique parmi les acteurs globaux du management de la relation clients. Cette vaste diversité culturelle constitue une véritable richesse pour Teleperformance. Le groupe fait bénéficier ses clients de son expertise globale et des meilleures pratiques mondiales aussi bien dans les pays développés que dans les pays émergents.

Une entreprise valorisante

Devenir une entreprise valorisante pour ses propres collaborateurs est un objectif majeur pour le groupe, qui souhaite développer la séniorité de ses 85 000 collaborateurs grâce aux formations, à la validation des acquis professionnels et aux possibilités d'évolution au sein de Teleperformance.

Stratégies 2008

Pour atteindre ses objectifs, Teleperformance va s'appuyer sur plusieurs stratégies :

- *Une harmonisation des process Teleperformance*
- *Une diversification des modèles économiques*
- *Un renforcement de la présence de Teleperformance sur les marchés majeurs*

L'harmonisation des process Teleperformance

Présent dans 45 pays, Teleperformance est un groupe décentralisé qui respecte les cultures locales. Toutefois, les filiales possèdent un noyau commun : les cinq valeurs de Teleperformance. Afin de progresser ensemble à la même vitesse, le groupe identifie systématiquement les meilleures pratiques régionales et cherche à les implémenter de manière globale. Des équipes d'experts multinationaux travaillent chaque jour à cette harmonisation : sécurité, systèmes d'informations, politique et management des ressources humaines, standards et procédures opérationnels Teleperformance (TOPS*).

**Teleperformance Operational Procedures & Standards*



Afin de progresser ensemble, le groupe identifie les meilleures pratiques et cherche à les implémenter de manière globale.



Aïcha
formatrice,
Teleperformance Tunisia

***Une diversification
des modèles économiques***

La délocalisation

A travers les acquisitions d'AllianceOne et de twenty4help, Teleperformance a élargi en 2007 le périmètre de son offre délocalisée à deux nouveaux pays, l'Afrique du Sud et la Jamaïque, respectivement dédiés aux marchés britannique et américain. Ces derniers constituent des marchés matures où les prestataires de solutions de relations clients externalisées doivent proposer des modèles flexibles et extrêmement compétitifs pour répondre aux exigences de la demande. Aujourd'hui, 23,4% des capacités globales du groupe sont déjà implantées offshore ou nearshore.

L'agent à domicile

Dans la même perspective, Teleperformance va intensifier le développement des agents travaillant à domicile. Cette solution vient compléter l'offre des modèles économiques de Teleperformance. Elle permet de mobiliser une main d'œuvre de qualité attirée par la flexibilité du travail à domicile. Ce modèle organisationnel requiert cependant une sécurité informatique accrue dans le management des données. Il constitue un complément de qualité au réseau des centres de contacts.

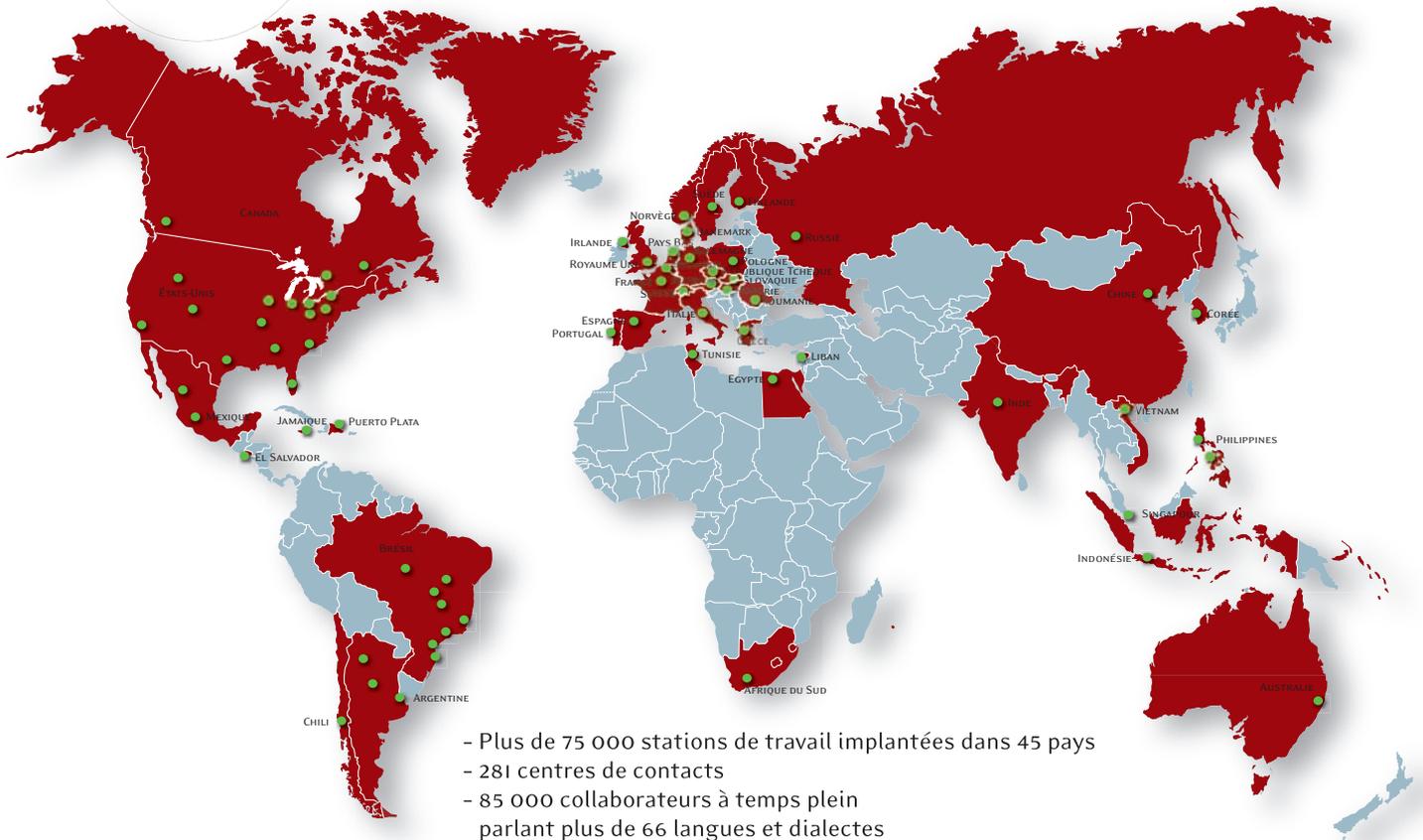
***Un renforcement de la présence de
Teleperformance sur les marchés majeurs***

Les disponibilités financières de Teleperformance lui donnent la possibilité de conduire en 2008 et en 2009, comme il l'avait fait en 2007, une politique agressive de croissance externe. Ainsi le groupe prévoit d'acquérir de nouvelles sociétés sur les marchés majeurs de l'outsourcing en centre de contacts : Allemagne, Grande-Bretagne et Etats-Unis afin de conforter sa position de leader mondial. Ces acquisitions devront respecter les critères de Teleperformance : adhésion à la charte des valeurs, niveaux de rentabilité comparables, capacité rapide d'intégration des process Teleperformance.

1.5

Données opérationnelles de Teleperformance

Leader mondial de l'outsourcing en management de l'« expérience client »

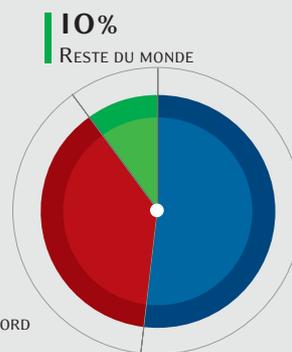


2

Le poids des régions

Le poids de l'Europe dans le chiffre d'affaires de Teleperformance a connu en 2007 une croissance de +6 points, du fait de l'acquisition de twenty4help.

38%
AMÉRIQUE DU NORD

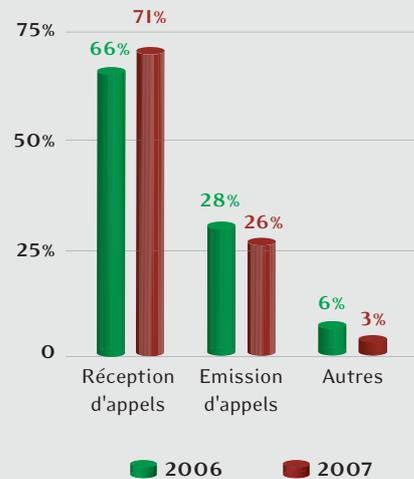


52%
EUROPE,
MOYEN-ORIENT,
AFRIQUE

3

Une activité concentrée sur la réception d'appels

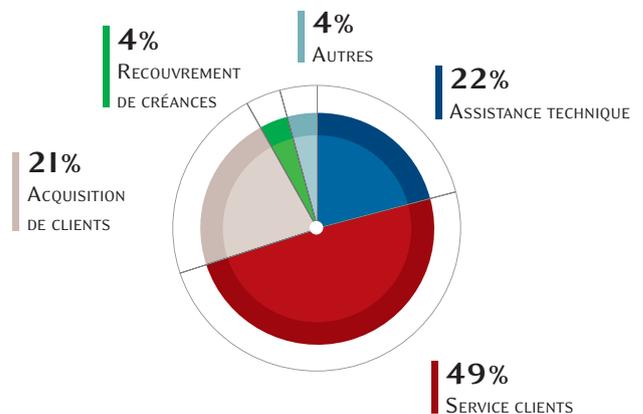
En 2007, près de 3 contacts sur 4 sont des appels émis vers Teleperformance. L'activité réception d'appels progresse de +2 points par rapport à 2006 : une tendance fortement liée à l'offre de service clients qui reste l'activité principale de Teleperformance.



4

Les activités d'assistance technique et de recouvrement de créances progressent de manière significative

Les services clients constituent cette année encore l'activité principale de Teleperformance. L'assistance technique a connu en 2007 une progression de +6 points par rapport à 2006. Quant au recouvrement de créances, l'activité a doublé cette année. Enfin, l'acquisition de clients liée à l'activité d'émission d'appels continue à régresser en 2007.



	Europe	NAFTA	ROW
Acquisition de clientèle	27 %	12 %	22 %
Service client	42 %	56 %	54 %
Assistance technique	24 %	20 %	19 %
Recouvrement de créances	2 %	7 %	2 %
Autres	5 %	5 %	3 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %

5

Une stratégie de délocalisation qui se densifie

Teleperformance a augmenté de +46,3% son réseau délocalisé, notamment aux Philippines, au Mexique et en Tunisie. La délocalisation, c'est-à-dire 17 692 stations de travail, représente 23,4% des capacités globales de Teleperformance.

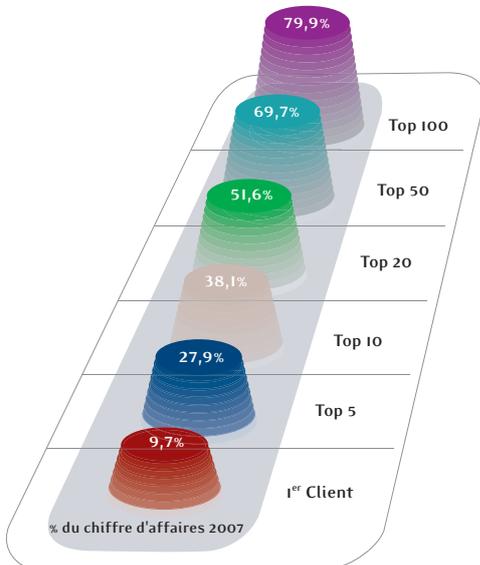


- Pays desservis par des programmes délocalisés
- Sites dédiés à la délocalisation
- Utilisation des opérations locales existantes

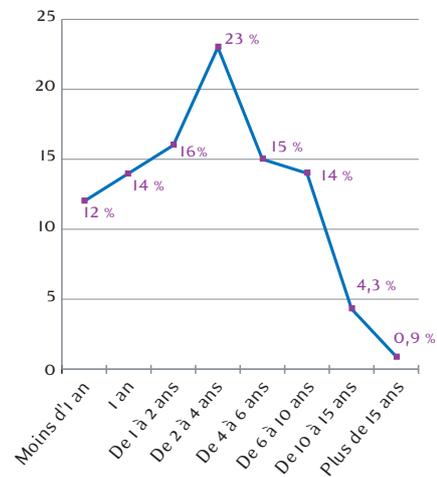
6

Le poids et la fidélité des clients

En 2007, le client numéro 1 du groupe représente 9,7% du chiffre d'affaires de Teleperformance alors que son poids était de 10,5% en 2006.



La vaste majorité des clients de Teleperformance est fidèle au groupe depuis plus de 2 ans.



7

Une présence croissante des clients internationaux

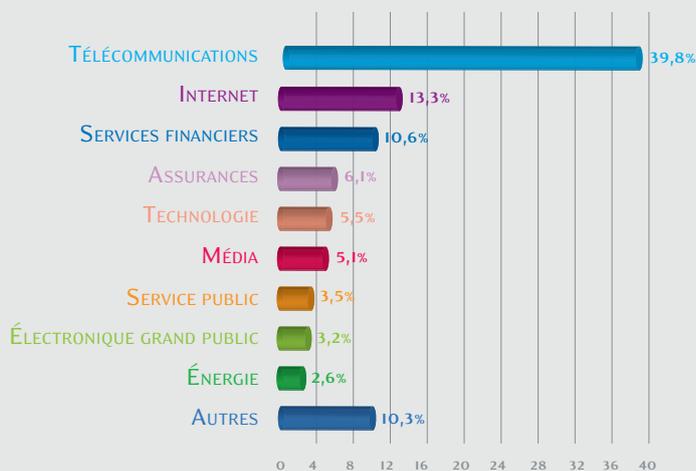
Le chiffre d'affaires réalisé par les clients internationaux de Teleperformance a cette année encore fortement augmenté (+22,7%). Ces derniers représentent 54,2% des revenus en 2007.



8

Des secteurs d'activité qui se diversifient

Avec une augmentation de 3 points, la téléphonie mobile constitue toujours le secteur d'activité prédominant. Cette croissance est principalement due aux avancées technologiques en matière de télécommunications mobiles (PDA/ Triple Play ...). Parallèlement, Teleperformance continue d'élargir son portefeuille client avec une augmentation de +3 points dans les technologies et de +2 points dans le secteur de l'énergie.



1.6 Teleperformance, un employeur solidaire



I. Responsabilité sociale et programme caritatif

Teleperformance vient en aide aux enfants les plus démunis. Créée en 2006, **Citizen of The World** est une initiative Teleperformance à vocation caritative qui vient en aide aux personnes les plus vulnérables, notamment aux enfants des communautés en difficulté.

En 2007, **Citizen of the World** a collecté et donné :

- **132 613 jouets**, livres et autres objets pour les familles et les enfants défavorisés,
- **1179 ordinateurs** amortis et reconfigurés à des écoles locales et des organisations caritatives,
- **8 178 heures de travail** bénévoles pour aider les associations locales.

Les filiales Teleperformance d'Amérique et d'Asie Pacifique ont collecté toutes ensemble l'équivalent de **1 183 590 dollars en donations** en nature et en espèces, en travaillant en partenariat avec l'association *Feed the Children* et d'autres associations locales pour aider les populations victimes de sinistres et particulièrement les enfants, dans les pays où le groupe est présent. Un résultat qui atteint 118 % de notre engagement pour 2007. En 2008, le programme **Citizen of the World** va se développer dans le monde entier, au sein de chaque filiale

Teleperformance, afin d'amplifier le rôle positif du groupe dans son action pour les enfants défavorisés.



Teleperformance met aussi en place dans plusieurs pays des actions afin d'insérer dans l'entreprise des personnes handicapées.

Zoom sur Handi-Teleperf, action menée par Teleperformance France dédiée à insérer les travailleurs handicapés dans son entreprise : la volonté de Teleperformance France a été dans un premier temps de donner un cadre à sa politique en matière de handicap, et ce par la signature d'un accord collectif pour l'Insertion des Travailleurs Handicapés. 2007 est la première année d'application de cet accord. Elle a été placée sous le signe de la sensibilisation au handicap et de nombreuses actions ont été menées dans ce sens : campagnes d'affichages dans des espaces dédiés de Teleperformance et le journal d'entreprise, participation à la semaine du handicap, portes ouvertes, forum... Parallèlement, l'entreprise a déployé une infrastructure solide permettant d'accueillir les travailleurs handicapés.

Teleperformance France s'est fixé pour objectif de recruter 130 travailleurs handicapés, soit près de 6 % à chiffre constant, de son effectif pour la fin 2009. En 2007, le taux était déjà à 4,58 % avec 89 personnes embauchées (pour un objectif de 80).





1 183 590 dollars

en donations en nature et en espèces ont été donnés à l'association *Feed the Children* et aux associations caritatives locales.

2. Mécénat de compétences

En France, Teleperformance a participé pour la deuxième année consécutive à l'opération « Plus de vie », menée par la *Fondation des Hôpitaux de Paris-Hôpitaux de France* présidée

plus
de Vie!

par Bernadette Chirac. Le 15 octobre dernier, 750 bénévoles, lycéens et étudiants ont été accueillis sur 6 sites Teleperformance,

dont Guyancourt, Orléans, Toulouse, Bordeaux. 150 collaborateurs Teleperformance ont également participé à l'opération en formant et encadrant les bénévoles durant la soirée du 15 octobre. 32 000 appels ont été pris en charge lors de la diffusion de l'émission spéciale Plus de Vie « Du Cabaret au Music Hall ». Leur prise en charge a permis de récolter 1,3 million d'euros. Un résultat nettement supérieur aux espérances de la Fondation qui a vivement remercié Teleperformance. L'argent recueilli lors de cette opération va permettre d'améliorer la vie au quotidien des personnes âgées à l'hôpital, en finançant des projets liés à la lutte contre la douleur, au rapprochement des familles, au développement d'activités et à l'amélioration de l'accueil et du confort.

3. Environnement

La question environnementale est au cœur des préoccupations de Teleperformance : réduction de l'énergie par l'utilisation d'ampoules basse consommation, recyclage des déchets, impression sur papier recyclé ou éco-citoyen..., Teleperformance se veut aujourd'hui « Citizen of the Planet ».

Zoom sur Teleperformance Mexico qui a implanté une véritable politique environnementale : dans un premier temps, la société a calculé sa consommation annuelle en électricité et en papier, soit 15 millions de KWhr et 3 300 000 pages de papier. Dans un second temps, l'entreprise a mis en place un plan interne de sensibilisation aux questions environnementales dédié aux 10000 collaborateurs : communication sur les gestes à effectuer pour économiser les énergies et organisation d'un concours « vert » autour de l'achat d'ampoules basse consommation.

Parallèlement, la compagnie a développé un plan d'action au quotidien pour réduire l'émission de carbone grâce à des nouveaux comportements et habitudes au sein de l'entreprise. Ainsi la société a pour objectif de réduire de 20% le montant de ses émissions en 2008.

Citizen of the Planet sera implanté dans toutes les filiales dans le courant de l'année 2008.



Teleperformance est une entreprise proposant des services par téléphone opérés par des hommes et des femmes du monde entier. En tant que leader responsable, Teleperformance s'engage aussi au niveau social, caritatif et environnemental.

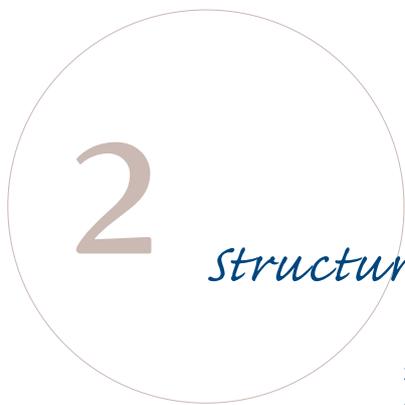




L'équipe Qualité
Teleperformance USA



Xochitl
spécialiste du recouvrement
de créance,
AllianceOne



structures et informations clés

2.1	Instances de management	26
2.2	Charte des valeurs clés	28
2.3	Organigramme simplifié	30
2.4	Actionnariat et activité boursière	32

2.1 Instances de management



Jacques Berrebi

Président,
membre du Directoire



Michel Peschard

Directeur général Finances,
membre du Directoire



Olivier Douce

Membre du Directoire

Les directions fonctionnelles



Corinne Gauch

Directrice juridique



Allison Junoy

Directrice juridique
internationale



Annette Engelsgaard

Directrice marketing
et méthodes



Charles J. Klotz

Directeur administratif
et financier des Amériques
et Asie-Pacifique



Daniel Julien
Président du Conseil
de surveillance



Martine Dassault
Vice-présidente du Conseil
de surveillance
Indépendante



Philippe Dominati
Vice-président, suppléant



Les membres du Conseil de surveillance



Daniel Bergstein
Indépendant



Bernard Canetti
Indépendant



Éric Delorme
Indépendant



Philippe Ginestier



Alain Laguillaumie



Philippe Santini
Indépendant

2.2 La charte des valeurs clés



Les 5 valeurs de Teleperformance

Chaque jour et sur les cinq continents, Teleperformance est fier de prendre en charge les millions de contacts générés par « les clients de ses clients » en leur assurant le meilleur niveau de qualité de service grâce à son expertise de plus de 30 ans du management de l'« expérience client ». Les valeurs qui animent la culture Teleperformance sont les piliers de ce succès.

Dans les 45 pays où le groupe est présent, télé-conseillers, superviseurs, responsables de compte, commerciaux, contrôleurs qualité..., directeurs administratifs et financiers, des ressources humaines, directeurs généraux, présidents directeurs généraux, tous, mènent leur action dans le strict respect des cinq valeurs fondamentales de Teleperformance.



Kellie
spécialiste de l'industrie
pharmaceutique,
Teleperformance UK

A woman with dark hair, wearing a dark blazer over a light-colored patterned blouse, is smiling and holding a white card in front of her. The card contains text in French. The background is a plain, light color.

1

Intégrité

Transparence au sein du groupe et entre le groupe et ses clients permet de développer des partenariats de longue durée fondés sur la confiance mutuelle.

2

Respect

Humilité et ouverture d'esprit sont gages de progression.

3

Professionalisme

Cohérence des process et mise en œuvre des « best practices » mondiales permettent d'atteindre les meilleurs niveaux de service.

4

Innovation

Curiosité, partage de l'information, investissements dans les technologies et les hommes, créent un cercle vertueux générateur d'avantages concurrentiels.

5

Engagement

La devise de Teleperformance :
« Dire exactement ce que l'on peut faire et faire plus que ce que l'on a dit. »

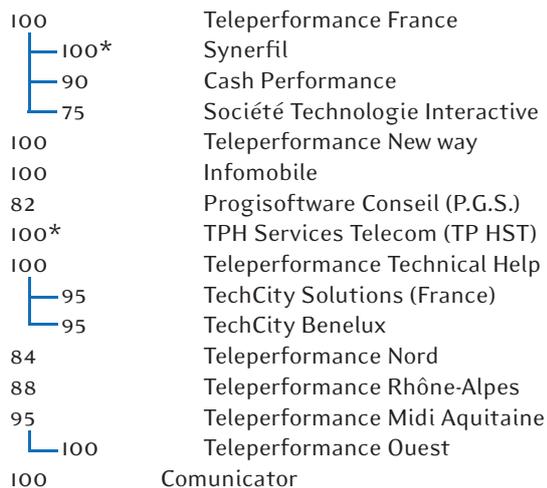
*Les 5 valeurs
de Teleperformance
sont les piliers
de la culture du groupe.*

2.3 Organigramme simplifié

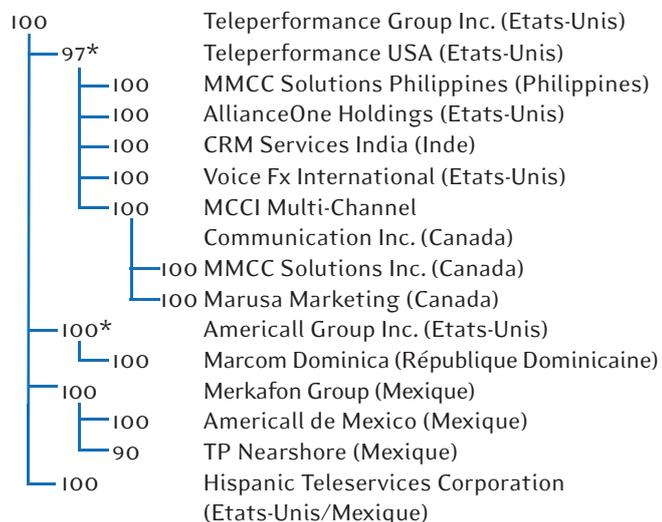
(% de participation au 11 mars 2008)



France



NAFTA

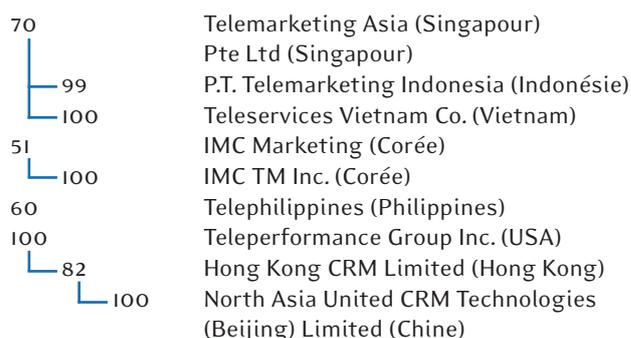


281 centres de contacts dans 45 pays

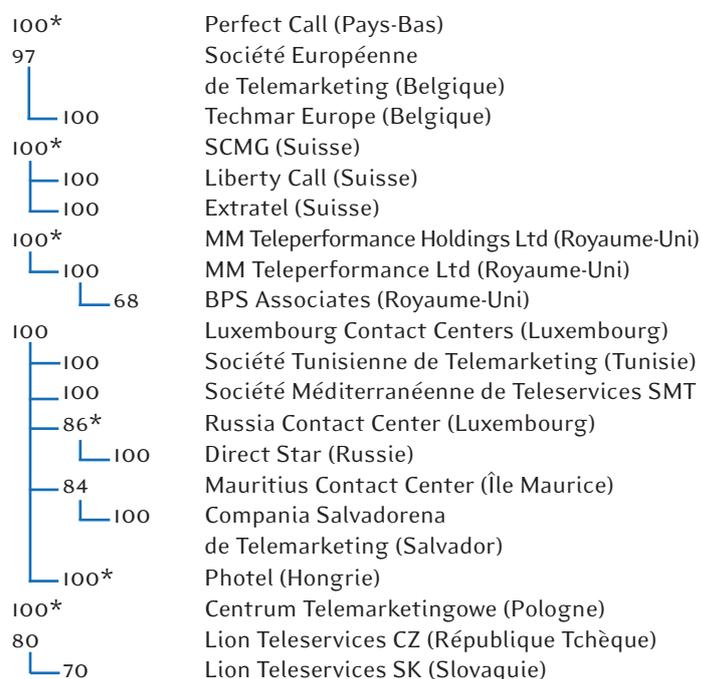
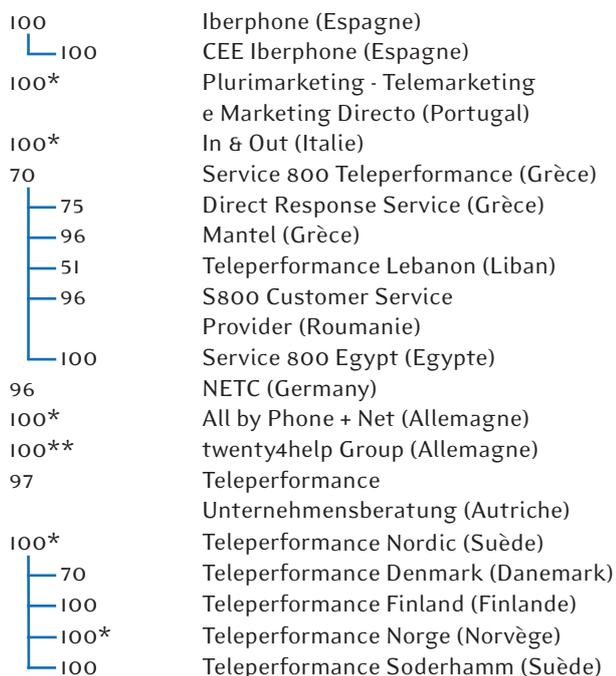
Amérique du sud



Asie/Pacifique



Europe



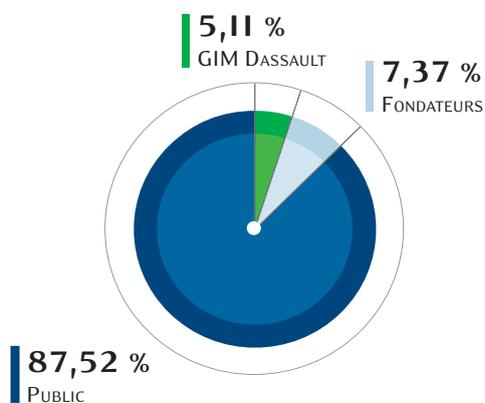
* inclut les engagements de rachat des participations des actionnaires minoritaires (cf. page 97 note n. Passifs Financiers)
 ** par l'intermédiaire de Teleperformance Technical Help

2.4 Actionnariat et activité boursière



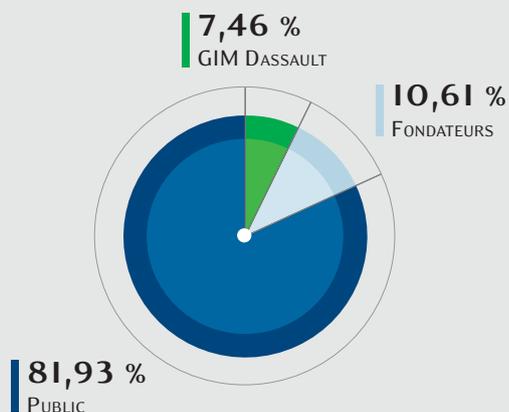
1

Répartition du capital au 11 mars 2008



2

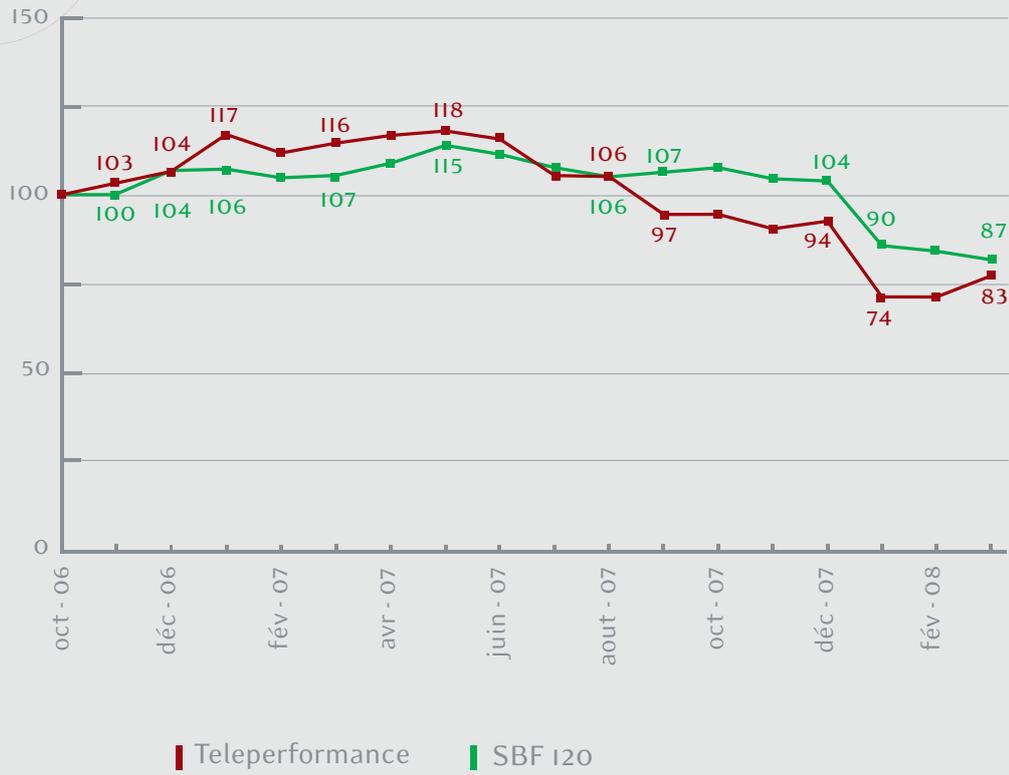
Répartition des droits de vote au 11 mars 2008



3

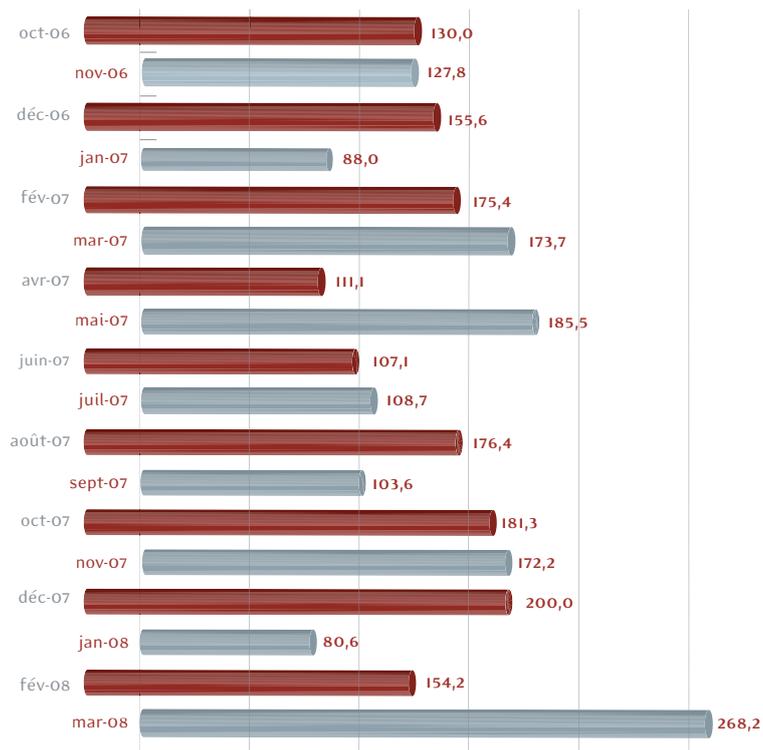
Parcours boursier du titre d'octobre 2006 à mars 2008

(indice 100, octobre 2006)



4

Capitaux échangés par mois (en millions d'€)





Michel Peschard
Directeur général Finances,
membre du Directoire



« Jacques Berrebi et Daniel Julien ont souligné dans leur message les performances réalisées par le groupe en 2007.

Pour les accompagner dans cette phase de croissance du chiffre d'affaires et d'amélioration de la profitabilité, les services financiers et comptables du groupe, qui sont sous ma responsabilité, ont mis en place les outils permettant de suivre et de mesurer en permanence l'évolution de cette performance dans un environnement sécurisé avec la mise en place de procédures adaptées de contrôle interne.

Notre souci permanent est d'informer régulièrement la communauté financière, et nous nous efforçons de le faire en présentant toutes les informations requises dans les délais prescrits, en conformité avec la réglementation et les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers.

Enfin, nos efforts consistent également dans la présentation d'informations claires, lisibles et compréhensibles au regard des nouvelles normes dont les applications sont encore récentes pour être totalement assimilées par tous. »

Michel Peschard

Directeur général Finances, membre du Directoire

3

Rapport financier

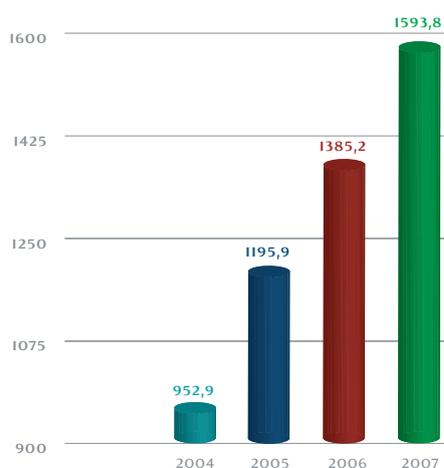
3.1	Chiffres clés	36
3.2	Présentation de l'activité	38
3.3	Informations générales	42
3.4	Gouvernement d'entreprise	45
3.5	Actionnariat	64
3.6	Rapports et résolutions soumis à l'Assemblée générale mixte	70
3.7	Informations financières	
	- Comptes consolidés	87
	- Comptes sociaux	125
3.8	Informations prévisionnelles	142
3.9	Attestation du responsable du document de référence	144
3.10	Table de concordance	145

3.1

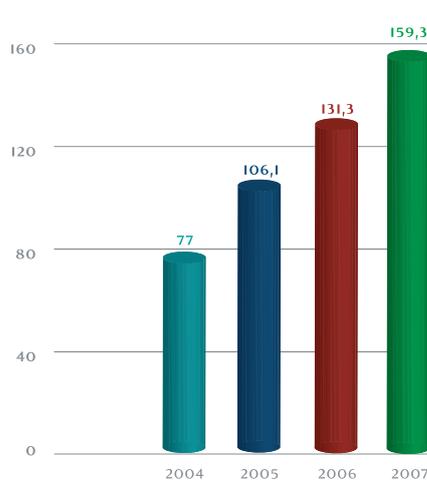
Chiffres clés

3.1 Informations financières sélectionnées

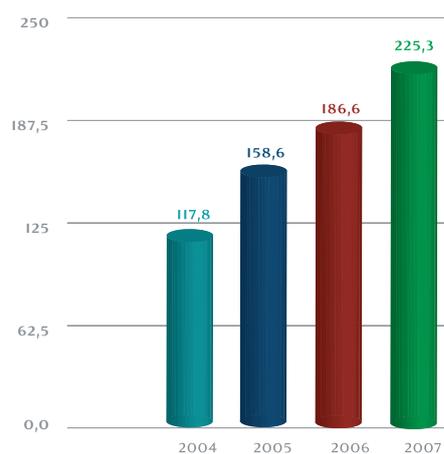
CHIFFRE D'AFFAIRES (en millions d'€)



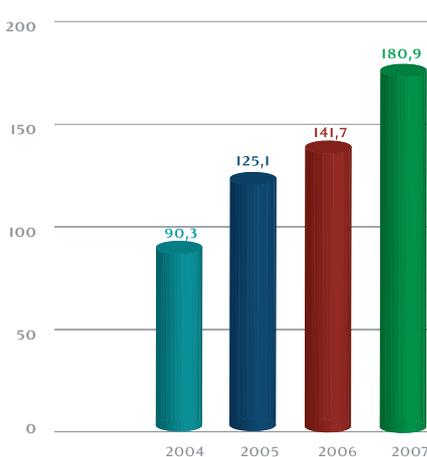
RÉSULTAT OPÉRATIONNEL (en millions d'€)



EBITDA (en millions d'€)



CAPACITÉ D'AUTOFINANCEMENT (en millions d'€)



EBITDA : Résultat opérationnel augmenté des dotations aux amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles

A Informations financières sélectionnées

	2007	2006
Chiffres clés consolidés (en millions d'€)		
Chiffre d'affaires	1 593,8	1 385,2
Résultat opérationnel	159,3	131,3
Résultat opérationnel (en % du chiffre d'affaires)	10 %	9,5 %
Résultat opérationnel avant amortissement (en % du chiffre d'affaires)	14 %	13,5 %
Résultat net de l'ensemble consolidé	101,4	74,1
Résultat net part du groupe	98,3	70,9
Données par action (€)		
Résultat net par action	1,78	1,90
Résultat net dilué par action	1,75	1,69
Dividende par action	0,44	0,37
Actif (en millions d'€)		
Total actif non courant	756,2	499,2
Total actif courant	842,4	833,2
Total actif	<u>1 598,6</u>	<u>1 332,4</u>
Capitaux propres et dette nette (en millions d'€)		
Capitaux propres part du groupe	952,7	726,4
Intérêts minoritaires	12,9	13,0
Capitaux propres	<u>965,6</u>	<u>739,4</u>
Dette nette		
- Excédent net de trésorerie*	132,4	128,0
Flux de trésorerie (en millions d'€)		
Capacité d'autofinancement	180,9	141,7
Flux de trésorerie d'exploitation	177	142,2
Investissements d'exploitation (net)	-63,6	-59,5
Investissements financiers (net)	-222,9	-22,8

* trésorerie et équivalents diminuée du passif financier courant et non courant.

3.2 Présentation de l'activité

3.2.1

Historique et activités de la société

La société 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 (anciennement Rochefortaise SA). Il a ensuite été procédé au courant de l'exercice 1999 à différentes opérations de restructuration interne, avec pour objectifs 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 Teleperformance l'ensemble du patrimoine immobilier essentiellement à usage locatif du groupe.

La société a changé le 1^{er} juin 2006 sa dénomination sociale en Teleperformance.

Depuis 2003, le groupe s'est progressivement désengagé des activités de Marketing Services & Santé devenues non stratégiques, de sorte que ces activités représentent moins de 1 % du chiffre d'affaires réalisé en 2007. Le groupe s'est totalement désengagé de cette activité en cédant fin janvier 2008 ses participations dans les deux sociétés de formation ISM et IDCC.

3.2.2

Activité de Teleperformance et relations avec ses filiales

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

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.

La note 14 de l'annexe des comptes sociaux donne le détail des relations de la société avec ses filiales.

La répartition par zone géographique des principaux actifs et dettes du groupe au 31 décembre 2007 est la suivante :

Valeurs en consolidation (en milliers d'€)	Europe	NAFTA	Reste du monde	Teleperformance	Total consolidé
Goodwill net	220 300	301 059	11 126	263	532 748
Endettement financier hors groupe *	45 189	59 674	28 217	52 813	185 893
Trésorerie au bilan *	97 920	49 392	9 633	161 364	318 309
Dividendes versés à Teleperformance	13 422	5 326	365		19 113

* Les concours bancaires ont été portés en diminution de la trésorerie.

3.2.3

Organigramme

Un organigramme simplifié du groupe est présenté en pages 30 et 31 du présent rapport.

3.2.4

Positionnement et activité du groupe

Teleperformance est actuellement le 1^{er} acteur mondial du marché de l'outsourcing des centres de contacts dédiés au Management de la relation client. Ce marché est estimé à 60 milliards d'US\$ (source IDC et Datamonitor).

Le groupe Teleperformance représente 3,6 % de ce marché. Les cinq premiers acteurs du marché (sources : publications des sociétés), classés par ordre décroissant du chiffre d'affaires exprimé en millions de US\$, sont les suivants :

	Pays	Chiffre d'affaires 2007 (en millions d'US\$)	Parts de marché
Teleperformance **	France	2 182	3,64 %
Convergys *	USA	1 866	3,11 %
Sitel ****	USA	1 748	2,91 %
Atento Group **	Espagne	1 608	2,68 %
West Corporation ***	USA	1 372	2,29 %

* CMG Division (Customer Management Group)

** Chiffres convertis en US\$ sur la base de 1€ = 1,37US\$ (taux moyen 2007)

*** Hors activité du Teleconferencing représentant un chiffre d'affaires de 728 millions d'US\$

**** La société Sitel a fusionné avec la société ClientLogic à effet du 30 janvier 2007

Le développement du groupe a été réalisé par croissance interne et externe. Il a été financé à la fois sur fonds propres, et par appel 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 nouvelle augmentation de capital en numéraire d'un montant de 151 millions d'€.
- en décembre 2003 en émettant une « Oceane » d'un montant de 158,7 millions d'€.

- en novembre 2006 en procédant à une augmentation de capital en numéraire pour un montant de 259 millions d'€. La priorité est donnée tant à la croissance externe qu'interne, avec pour objectif de conforter notre position de leader mondial sur ce marché. Les opérations de croissance externe qui ont été engagées en 2007, à la suite de l'augmentation de capital intervenue en novembre 2006, nous ont permis de renforcer notre présence sur le métier de l'assistance technique en Europe, et de devenir un acteur significatif sur le marché US de la Debt collection (recouvrement de créance).

Notre volonté est de continuer le programme de développement commencé en 2007 par le biais d'acquisitions et de créations de sociétés. L'objectif est d'étendre la couverture géographique de notre réseau et de renforcer notre présence sur des métiers à valeur ajoutée.

Le montant des investissements d'exploitation et l'effectif moyen des deux derniers exercices figurent en pages 37 et 75 du présent rapport annuel. Ces investissements sont financés sur les fonds propres du groupe.

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.

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

En %	2005		2006		2007	
	Publié	comparable	Publié	comparable	Publié	comparable
Centres de contacts	+ 28	+ 13,2	+ 16,4	+ 11,8	+ 15,3	+ 9
Marketing Services & Santé *	- 55	- 9,7	- 29,7	+ 2,2	- 16,9	+ 19
Total groupe	+ 25,5	+ 12,9	+ 15,8	+ 11,8	+ 15,1	+ 9
% réalisé à l'international	77		79		79	

* Désengagement progressif depuis 2003

3.2.5

Données caractéristiques des principales filiales

Les données caractéristiques des comptes sociaux des filiales dont le chiffre d'affaires est supérieur à 10 % du chiffre d'affaires consolidé du groupe se présentent comme suit :

Données caractéristiques	TP USA (en KUS\$)
Actif non courant	199 564
Actif courant	162 903
Total actif	362 467
Capitaux propres	101 324
Passif non courant	212 725
Passif courant	48 418
Chiffres d'affaires	439 591
Résultat net	29 958

3.2.6

Facteurs de risque

A Risques financiers

La gestion des risques financiers est traitée en note I.z. *Gestion du risque financier* de l'annexe aux comptes consolidés, en page 101 du présent document.

B Risques liés à l'activité

Notre secteur d'activité est un secteur très concurrentiel

Le marché des centres de contacts externalisés est un marché fragmenté et concurrentiel. Le groupe est en concurrence sur ce marché avec d'autres groupes internationaux, tant pour conserver ses clients actuels que pour en conquérir de nouveaux.

Face à cette concurrence et à la pression des prix qui en résulte, le groupe poursuit le développement de son réseau international. Il continue également à développer son réseau délocalisé pour ses trois principales langues d'activité que sont l'anglais, l'espagnol et le français.

Notre secteur d'activité est soumis aux lois et réglementations des pays dans lesquels notre groupe opère.

Dans chaque pays où le groupe opère, le secteur des centres de contacts est soumis à des lois et des réglementations particulières.

Les gouvernements et les autorités de régulation envisagent régulièrement d'adopter des réglementations ayant pour objet de mieux protéger les consommateurs, comme ce fut le cas aux Etats-Unis, où 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'actions ont été aussitôt mis en place pour limiter leur impact en développant nos activités de réception d'appels (service clients et assistance technique). Ces plans ont conduit à réduire sensiblement ce risque pour le groupe sur ce territoire, où les activités de réception d'appels représentent à présent 80 % de notre activité contre 38 % en 2003.

Des réglementations similaires à celles en vigueur aux Etats-Unis peuvent être adoptées dans d'autres pays du monde. C'est pourquoi le groupe suit avec beaucoup d'attention leur évolution et continue de développer très fortement sur l'ensemble de son réseau ses activités de réception d'appels. Celles-ci représentent, à la fin de l'exercice 2007, 71 % de l'ensemble des activités du groupe, contre 66 % en 2006.

Pour autant, l'adoption dans un ou plusieurs pays de toute législation ou réglementation ayant un caractère restrictif pour les activités du groupe pourrait affecter le chiffre d'affaires et le résultat du groupe, si ce dernier ne parvenait pas à s'y adapter rapidement.

Notre activité est liée à celle de nos clients et à leur succès

Le développement de notre activité dépend également du succès de nos clients et des contrats qu'ils nous confient. Aussi, malgré les clauses contractuelles garantissant un certain volume d'activité, nous n'avons aucune assurance que le volume confié ne fasse pas l'objet de révision de la part de nos clients.

Par ailleurs, une pression sur les prix existant dans les secteurs d'activité de nos clients, notamment dans le domaine des télécommunications, pourrait se répercuter sur notre activité et impacter nos résultats.

Une part non négligeable des revenus du groupe provient de clients importants

Répartition par clients

Le portefeuille client a évolué comme suit :

	2005	2006	2007
1 ^{er} client *	9 %	10,5 %	9,7 %
Top 10	39 %	41,5 %	38,1 %
Top 20	51 %	55,7 %	51,6 %
Top 60	69 %	73,8 %	72,7 %

* Le premier client de Teleperformance est Sprint Nextel.

Le premier client du groupe représente en 2007, 9,7% du chiffre d'affaires contre 10,5% en 2006 ; les dix premiers clients contribuent à 38,1% du chiffre d'affaires consolidé 2007 contre 41,5% en 2006. La réduction de certains contrats avec des clients significatifs, voire leur perte, pourrait impacter les résultats du groupe.

Le développement de l'activité réception d'appels conduit à accroître les revenus récurrents du groupe, en allongeant la durée des contrats. La durée de tels contrats varie entre deux et cinq ans.

En ce qui concerne les délais de règlements, ils dépendent de la localisation des clients et se répartissent à fin décembre 2007 comme suit (en nombre de jours du chiffre d'affaires) :

Répartition par secteur géographique

Europe	80
NAFTA	63
Reste du monde	40

Répartition par secteur d'activité

Le portefeuille client par secteur d'activité a évolué comme suit :

Secteurs d'activité (en % du chiffre d'affaires annuel)	2005	2006	2007
Télécoms, internet	52,0 %	56,9 %	53,1 %
Services financiers	15,1 %	11,1 %	10,6 %
Technologie/media	8,3 %	6,5 %	10,6 %
Assurances	5,9 %	7,8 %	6,1 %
Autres	18,7 %	17,7 %	19,6 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Nos clients opèrent dans des secteurs dans lesquels des regroupements sous la forme de fusion/acquisition ou de rachat peuvent avoir lieu. Ces opérations de consolidation des entreprises au niveau mondial ne nous permettent pas de dire si celles-ci entraîneraient un accroissement ou une diminution d'activité.

Notre activité repose sur un service sans faille envers nos clients

Nous délivrons nos services à nos clients à travers une plateforme technologique complexe, qui intègre différents aspects des technologies de l'information : téléphonie, équipement informatique et logiciels performants. Ne pas les maintenir à ce niveau en s'adaptant aux nouvelles avancées technologiques pourrait nuire à notre activité et aux résultats de nos opérations.

Un nombre important de nos filiales sont reliées en réseau par des lignes spécialisées. Toute rupture significative de service au niveau de notre plateforme technologique, qui viendrait interrompre l'activité dans nos centres d'appels, eux-mêmes pouvant être sujets à des dégâts naturels ou autres, pourrait de ce fait impacter les résultats du groupe.

Le groupe s'assure que toutes les sécurités et assurances nécessaires soient établies dans le cadre de ses activités. Pour autant, rien ne peut garantir que de tels risques ne surviennent pas et influent négativement sur son activité et ses résultats.

Protection des données personnelles

Notre activité nous conduit à traiter, enrichir, ou transmettre des informations personnelles concernant les consommateurs de nos clients. Nos filiales prennent les mesures opérationnelles pour éviter tout accès non autorisé à ces données, et nous nous attachons à respecter pleinement les réglementations spécifiques existant dans les différents pays où nous intervenons, ainsi que les procédures de sécurité définies contractuellement avec nos clients.

Pour autant, il doit être compris que tout accès et toute utilisation non autorisée de ces données pourrait avoir des conséquences légales qui seraient susceptibles d'affecter les performances du groupe.

L'activité du groupe est fortement tributaire de ses dirigeants et ses collaborateurs

Dans un secteur qui se caractérise par la grande mobilité de ses employés, notre succès dépend en grande partie de notre capacité à recruter, embaucher et retenir des employés qualifiés. De fait, un accroissement significatif du taux de "turnover" des employés accroîtrait nos coûts de recrutement et de formation, dégraderait les services délivrés aux clients et impacterait nos résultats opérationnels.

Notre réussite repose également sur notre capacité à retenir des cadres capables de développer notre activité.

Aussi, si le groupe perdait le concours de ses dirigeants, ou n'était plus en mesure de retenir ses collaborateurs, cela pourrait avoir un effet défavorable sur ses activités et ses résultats.

Le développement par acquisitions d'entreprises peut présenter des risques

Dans le cadre de sa stratégie, le groupe procède à une politique de croissance externe. Dans le cadre de cette politique, l'identification des cibles à acquérir peut se révéler

délicate et l'évaluation des risques liés à une opération d'acquisition pourrait être erronée. Par ailleurs, l'intégration d'une nouvelle société acquise au sein du groupe pourrait s'avérer difficile ou ne pas produire la totalité des synergies attendues.

Les goodwill inscrits au bilan du groupe pour les entreprises acquises peuvent devoir être dépréciés

Les goodwill inscrits à l'actif du bilan du groupe font l'objet chaque année d'une évaluation pour déterminer s'ils doivent être dépréciés. Les hypothèses faites en vue d'estimer les résultats et les flux de trésorerie prévisionnels lors de ces évaluations peuvent ne pas être confirmées par les résultats réels ultérieurs. Si le groupe était amené à opérer de telles dépréciations, la perte comptable en découlant pourrait impacter les résultats du groupe.

Le groupe est exposé à un certain nombre de risques liés à ses opérations à l'international

Dans le cadre de son développement, le groupe gère une partie de ses opérations à l'international et notamment dans certains pays émergents. Certains risques inhérents à la conduite de ces opérations dans ces pays, comme des délais de règlement tardifs des factures, l'instabilité sociale, politique et économique, ou des changements inattendus dans les réglementations, pourraient avoir des conséquences sur ces opérations et par conséquent affecter les résultats du groupe dans la mesure où l'assurance ou la couverture de risque pourrait s'avérer impossible.

C 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.

D Autres risques

D1 Fournisseurs

Les fournisseurs les plus importants du groupe sont des opérateurs téléphoniques. Il n'y a pas de fournisseurs prépondérants. Orange, 1^{er} fournisseur du groupe représente environ 2,4 % du montant des achats du groupe.

D2 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, à l'exception de celles mentionnées ci-dessus dans la partie *Risques liés à l'activité*,
- de liens de dépendance,
- de dispositions fiscales particulières,
- d'autre procédure gouvernementale, judiciaire ou d'arbitrage, y compris toute procédure dont la société a connais-

sance, qui est en suspens ou dont elle est menacée, susceptible d'avoir ou ayant eu au cours des douze derniers mois des effets significatifs sur la situation financière ou la rentabilité de la société et/ou du groupe.

D3 Assurance - Couverture de risques

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

Le groupe n'a recours à aucune société captive. Il n'existe pas de risques significatifs non assurés, ni de risques significatifs assurés en interne.

Le montant des primes annuelles payées par les sociétés au titre des trois derniers exercices a évolué comme suit : (exprimé en milliers d'€)

		Multirisques responsabilité civile	Assurance perte d'exploitation	Véhicules	Total
2005	Prime	1 973	269	250	2 492
	Franchise	1 004	45	45	1 077
2006	Prime	2 046	402	239	2 687
	Franchise	1 007	61	42	1 110
2007	Prime	2 041	517	281	2 839
	Franchise	1 134	211	33	1 378

D4 Risques sociaux

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

3.2.7

Propriétés immobilières et équipements

Le groupe dispose d'environ 75 000 stations de travail informatisées réparties sur 281 centres de contacts implantés dans 45 pays, dont 83 sont gérés directement chez les clients.

Les locaux exploités par les sociétés du groupe font généralement l'objet de locations immobilières. La société Teleperformance est par ailleurs propriétaire d'un immeuble d'exploitation situé à Lyon (France), et ne détient plus, après la cession intervenue en 2007, qu'un ensemble immobilier de placement à Puteaux (région parisienne), en cours de cession en 2008.

3.3 Informations générales

3.3.1

Renseignements de caractère général concernant la société

Dénomination sociale

Teleperformance
(par décision de l'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006)

Forme juridique

Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance
Ces organes sont présentés au chapitre *Gouvernement d'entreprise*. La société a été créée en 1910 ; sa date d'expiration est le 9 octobre 2059, sauf prorogation ou dissolution anticipée.

Siège social

6,8 rue Firmin Gillot
75015 PARIS

Objet social résumé

« 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 télémarketing et téléservices ». (article 2 des statuts).

Numéro du registre du commerce et des sociétés

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

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

Siège social
6,8 rue Firmin Gillot
75015 PARIS

Exercice social

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

Répartition statutaire des bénéfices

Aucune disposition statutaire particulière.

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, 35 jours au moins avant la date de l'Assemblée, l'avis prévu à l'article R.225-73 du code de commerce.

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 se composent de tous les actionnaires, quel que soit le nombre d'actions qu'ils possèdent, pourvu qu'elles soient libérées.

Il est justifié du droit de participer à l'Assemblée générale par l'enregistrement comptable des titres au nom de l'actionnaire ou de l'intermédiaire inscrit pour son compte en application du septième alinéa de l'article L.228-1 du code de commerce, au troisième jour ouvré précédant l'Assemblée à zéro heure, heure de Paris, soit dans les comptes de titres au porteur tenus par l'intermédiaire habilité.

L'inscription ou l'enregistrement comptable des titres dans les comptes de titres au porteur tenus par l'intermédiaire habilité est constaté par une attestation de participation délivrée par ce dernier, en annexe au formulaire de vote par correspondance ou de procuration ou à la demande de carte d'admission établie au nom de l'actionnaire ou pour le compte de l'actionnaire représenté par l'intermédiaire inscrit. Une attestation est également délivrée à l'actionnaire souhaitant participer physiquement à l'Assemblée et qui n'a pas reçu sa carte d'admission le troisième jour ouvré précédant l'Assemblée à zéro heure, heure de Paris.

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.

Modification des droits des actionnaires

Les droits des actionnaires sont modifiés dans les conditions prévues par la loi.

3.3.2 Renseignements de caractère général concernant le capital

A 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.

B Tableau d'évolution du capital

L'évolution du capital depuis 2002 est présentée ci-dessous :

<i>Evolution du capital</i>	<i>Nature des opérations</i>	<i>Augmentation du capital</i>	<i>Prime d'émission</i>	<i>Montant du capital</i>	<i>Nombre d'actions</i>
01.01.2002	Conversion de 17 421 obligations et création de 139 368 actions nouvelles	348 520,00 €	647 510 €	84 096 960,00 €	33 638 784
31.12.2002	Conversion de 32 479 obligations et émission de 259 832 actions	649 580,00 €	1 207 244,00 €	84 746 540,00 €	33 898 616
	Plan d'options du 20 août et 21 juillet 1997 Emission de 1 087 224 actions	2 718 060,00 €	3 293 193,00 €	87 464 600,00 €	34 985 840
22.04.2003	Conversion de 8 484 obligations et création de 67 872 actions	169 680,00 €	315 350,00 €	87 634 280,00 €	35 053 712
22.04.2003	Plan d'options du 20 août et 21 juillet 1997 Émission de 9 336 actions	23 340,00 €	12 791,00 €	87 657 620,00 €	35 063 048
01.09.2003	Plan d'options du 20 août et 21 juillet 1997 Émission de 249 368 actions	623 420,00 €	812 274,00 €	88 281 040,00 €	35 312 416
31.12.2003				88 281 040,00 €	35 312 416
31.12.2004				88 281 040,00 €	35 312 416
31.12.2005				88 281 040,00 €	35 312 416
06.06.2006	Conversion de 10 000 Oceane et création de 10 000 actions	25 000,00 €	186 000,00 €	25 000,00 €	10 000
04.10.2006	Conversion de 30 Oceane et création de 30 actions	75,00 €	558,00 €	75,00 €	30
03.11.2006	Augmentation de capital en numéraire et création de 11 774 148 actions	29 435 370,00 €	229 595 886,00 €	29 435 370,00 €	11 774 148
4.12.2006	Conversion de 103 Oceane et création de 108 actions	270,00 €	1 856,01 €	270,00 €	108
31.12.2006	Conversion de 102 420 Oceane et création de 108 971 actions	272 427,50 €	1 888 522,74 €	272 427,50 €	108 971
31.12.2006				118 014 182,50 €	47 205 673
15.01.2007	Conversion de 96 600 Oceane et création de 102 782 actions	256 955,00 €	1 781 292,94 €	256 955,00 €	102 782
21.02.2007	Conversion de 7 296 656 Oceane et création de 7 763 583 actions	19 408 957,50 €	134 548 486,83 €	19 408 957,50 €	7 763 583
21.02.2007	Plan d'options du 25 juin 2001 Création de 3 992 actions	9 980,00 €	100 199,20 €	9 980,00 €	3 992
15.03.2007	Plan d'options du 25 juin 2001 Création de 26 710 actions	66 775,00 €	670 421,00 €	66 775,00 €	26 710
31.05.2007	Plan d'options du 25 juin 2001 Création de 101 235 actions	253 087,50 €	2 540 998,50 €	253 087,50 €	101 235
28.06.2007	Plan d'options du 25 juin 2001 Création de 179 536 actions	448 840,00 €	4 506 353,60 €	448 840,00 €	179 536
31.12.2007				138 458 777,50 €	55 383 511

A la connaissance de la société, il existe 609 000 actions nanties à la date du présent document.

C Capital social

Le montant du capital au 31 décembre 2007 est de 138 458 777,50 €, divisé en 55 383 511 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, entièrement libérées et toutes de même catégorie.

Le nombre d'actions et le montant du capital social au 11 mars 2008 est identique.

CI Délégations de compétence et de pouvoirs en cours accordées par l'Assemblée au Directoire (art L.225-100 al-7 du code de commerce) - capital autorisé non émis au 31 décembre 2007

1. L'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006 a autorisé plusieurs types d'émission :

- une émission d'actions ordinaires avec maintien du DPS, pour un montant en nominal maximum de 50 millions d'€, avec augmentation du nombre d'actions à émettre en cas de demande excédentaire, dans la limite de 15 % de l'émission initiale.
- une émission, avec maintien du DPS, de valeurs mobilières représentatives de créances donnant accès à des actions ordinaires, pour un montant maximum de 300 millions d'€, avec augmentation du nombre de valeurs mobilières à émettre en cas de demande excédentaire, dans la limite de 15 % de l'émission initiale.
- une émission d'actions ordinaires (ou de valeurs mobilières donnant accès à des actions), dans la limite de 10 % du capital, en vue de rémunérer des apports en nature de titres consentis à la société lorsque l'article L.225-148 n'est pas applicable.
- une augmentation de capital par incorporation de réserve pour un montant maximum de 140 millions d'€.

Ces autorisations expireront le 1^{er} août 2008.

La première autorisation a été partiellement utilisée par le Directoire qui a décidé le 5 octobre 2006 une augmentation de capital d'un montant nominal de 29 435 370 €, avec maintien du DPS, réalisée le 3 novembre 2006 par l'émission de 11 774 148 actions nouvelles de 2,50 € de nominal. Le montant nominal restant à utiliser sur cette autorisation se trouve ramené à 20 564 630 €.

2. L'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006 a également autorisé le Directoire à procéder, dans un délai de 38 mois expirant le 1^{er} août 2009, à des attributions gratuites d'actions existantes ou à émettre au profit des membres du personnel salarié et mandataires sociaux du groupe ou de certaines catégories d'entre eux, dans la limite de 2,30 % du capital de la société à la date de cette assemblée.

Dans le cadre de cette autorisation,

- le Directoire du 2 août 2006 a décidé l'attribution gratuite de 776 600 actions nouvelles représentant 2,20 % du capital de la société au 1^{er} juin 2006, soit après ajustement du 6 novembre 2006, un nombre total de 826 666 actions nouvelles à émettre au profit de 169 managers et collaborateurs du groupe suivant les modalités décrites à la page 77 § D.6. du présent document. Le solde d'attribution gratuite d'ac-

tions, existantes ou à émettre, restant à utiliser, se trouvait ainsi ramené à 0,10 % du capital social de 88 281 040 € à la date du 1^{er} juin 2006.

- Le Directoire a décidé le 3 mai 2007 l'attribution gratuite de 23 400 actions nouvelles à émettre au profit de 15 managers et collaborateurs de filiales étrangères du groupe.

- Le Directoire a décidé le 10 janvier 2008 l'attribution gratuite de 12 000 actions nouvelles à émettre au profit de 3 managers et collaborateurs d'une filiale étrangère du groupe.

Ces trois plans d'attribution représentent un total de 812 000 actions gratuites (hors ajustement du 6 novembre 2006) sur un nombre total autorisé de 812 185 actions correspondant à près de 2,30 % du capital social au 1^{er} juin 2006.

C2 Capital potentiel au 31 décembre 2007 et au 31 mars 2008

Au 31 décembre 2007, le nombre d'actions susceptibles d'être émises s'élève à 1 595 316, dont :

- 745 250 actions (après ajustement de novembre 2006) au titre du plan d'options de souscription du 24 juin 2004,
- 850 066 actions (après ajustement de novembre 2006) au titre des plans d'attribution du 2 août 2006 et du 3 mai 2007.

A la date du 11 mars 2008, le nombre de titres susceptibles d'être émis s'établit à 1 607 316, après prise en compte des 12 000 actions nouvelles qui ont été attribuées gratuitement le 10 janvier 2008.

Il n'existe pas d'autres titres de capital potentiel.

D Options de souscription d'actions et d'attributions d'actions gratuites consenties aux mandataires sociaux et salariés

En cas d'exercice de la totalité des options de souscription en circulation ou d'acquisition définitive de la totalité des actions gratuites attribuées, la dilution du capital existant au 11 mars 2008 serait de 2,82 %.

Le détail des différents plans de stock-options et d'attributions d'actions gratuites figure en note VIII de l'annexe aux comptes consolidés.

3.4 Gouvernement d'entreprise

3.4.1 Organes de direction et de surveillance

Teleperformance est une société à Directoire et Conseil de surveillance. Elle se conforme, suite aux décisions successives du Conseil de surveillance, au régime de gouvernement d'entreprise tel que défini dans les recommandations du rapport AFEP-MEDEF d'octobre 2003.

Le Conseil de surveillance du 4 février 2008 a pris acte de la démission de Monsieur Christophe Allard de ses fonctions de Président et membre du Directoire de Teleperformance, pour raisons strictement privées, et a désigné en remplacement Monsieur Jacques Berrebi, lequel a démissionné le même jour de l'ensemble de ses mandats au Conseil de surveillance et aux comités spécialisés de la société.

A Le Conseil de surveillance

AI Composition du Conseil de surveillance

La composition du Conseil de surveillance de la société Teleperformance au 11 mars 2008 est la suivante :

<i>Prénom, nom et âge</i>	<i>Première nomination/ Fin de mandat</i>	<i>Fonction actuelle au sein de la société</i>	<i>Autres fonctions en cours et exercées au cours du dernier exercice (article L.225-102-1 du code de commerce)</i>	<i>Nombre d'actions détenues dans la société</i>
Daniel JULIEN 55 ans	26/06/2003 2009	Président du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein des sociétés françaises du groupe - Membre du Conseil de surveillance : Teleperformance Technical Help (anciennement SRMS) Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du groupe - Président de FST (TP Argentine), TP USA, MMCC Solutions Inc (TP Canada), - Directeur général de TP Groupe Inc, - Administrateur de : Teleperformance USA, Americall Group Inc, CRM Services India Private, IMC Marketing Inc (TP Korea), Inverpanamerica, MCCI Multi-Channel Communications Inc., Merkafon de Mexico, Merkafon International, Merkafon Management Corporation, MMCC Solutions Philippines, SPCC, TPB-T, Teleperformance CRM, TP Australia, Telephilippines Inc., Telemarketing Asia (Singapore), Service 800 Teleperformance, Voice FX, TP Nearshore, TP Hong-Kong, AllianceOne Holding, TP Chile, H-Tel Holdings. Mandats exercés hors du groupe : - Administrateur de : Frens Inmobiliaria.	574 221
Martine DASSAULT 52 ans Indépendant	24/06/2002 03/06/2008	Vice-présidente du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe Néant Mandats exercés hors du groupe : Néant	2 000

Prénom, nom et âge	Première nomination / Fin de mandat	Fonction actuelle au sein de la société	Autres fonctions en cours exercées au cours du dernier exercice (article L.225-102-1 du code de commerce)	Nombre d'actions détenues dans la société
Philippe DOMINATI 54 ans	17/06/1996 03/06/2008	Vice-président suppléant du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : - Président du Conseil de surveillance de Teleperformance Technical Help Mandats exercés hors du groupe : Gérant de Isado (SARL) et Trocadero (SCP).	2 134
Philippe SANTINI 65 ans Indépendant	30/09/2002 2011	Membre du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : Néant Mandats exercés hors du groupe : - Président du Conseil d'administration de Aprovia, - Administrateur de Zodiac Marine Altamir, - Gérant de PHS Consultant.	1 500
Philippe GINESTIE 65 ans	25/06/2001 2011	Membre du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : Néant Mandats exercés hors du groupe : - Administrateur de Dynaction, HR Oblig., Cotrafi, NBLAN, Gondrand SA et CGroup, - Membre du Conseil de surveillance de Aurel Leven, NextStage Private Equity.	2 752
Alain LAGUILLAUMIE 65 ans	17/06/1996 03/06/2008	Membre du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : Néant Mandats exercés hors du groupe : - Président du Conseil d'administration de B.H.L., - Président de la SAS CAP 33, - Administrateur de Hébrard, - Gérant d'Auguste Cestas, Bellefont-Belcier.	12 897
Daniel BERGSTEIN 65 ans Indépendant	30/09/2002 2011	Membre du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : Néant Mandats exercés hors du groupe : - Avocat associé de Paul Hastings, cabinet d'avocats international, résidant à New York, - Administrateur de MxEnergy Inc, Fifth Generation Systems Inc, Towervision Ltd, Cequel III LLC, Foundation Fighting Blindness, - Membre du Conseil de surveillance de Catalyst Partners Inc.	1 000
Eric DELORME 54 ans Indépendant	23/06/2005 2011	Membre du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : Néant Mandats exercés hors du groupe : - Administrateur et Directeur général de la SAS Callisto, - Gérant de la SARL ED Associés.	1 406
Bernard CANETTI 59 ans Indépendant	23/06/2005 2011	Membre du Conseil de surveillance	Mandats exercés au sein du groupe : Néant Mandats exercés hors du groupe : - Président du Conseil d'administration des Editions Atlas, - Président des SAS Provea et Centre Européen de Formation, - Président des Editions Atlas Inc. (Canada), - Administrateur de Cont Première SA (Marathon Group).	9 482

Le Conseil de surveillance est composé de neuf membres, dont cinq sont qualifiés d'indépendants au regard des critères proposés dans le rapport AFEP-MEDEF d'octobre 2003. Il n'y a pas de membres du Conseil de surveillance cooptés

au cours de l'exercice 2007 et jusqu'à la date du présent rapport.

La durée de leur mandat est de quatre ans.

Chaque membre du Conseil doit détenir au minimum 1 000 actions, conformément aux dispositions statutaires.

Autres informations sur les membres du Conseil

Informations supplémentaires visées au point 14.1 de l'annexe I du règlement (CE) n° 809/2004 du 29 avril 2004

I. Mandats exercés au cours des cinq dernières années et ayant expiré.

Prénom, nom

Daniel JULIEN	<p>Mandats exercés au sein des sociétés françaises du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrateur de TP France, - Représentant permanent de Teleperformance au sein de Business Fil, Multilignes conseil, New Way, SRMS, SRBV, Synerfil. <p>Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Président de Business Response Inc, Marcom, TP USA, - Administrateur de : BITE (Suède), CKAPT (Brésil), Market USA, SAC, Newton 21 UK, Startel (Nouvelle-Zélande) TP Finland, TP Denmark, TP Italy, TP Norway, Teomac, Fonomerk, Grandi Numeri, Iberphone, Perfectcall, Call Tech, Noble Systems Corp, Nova Scotia Company. <p>Mandats exercés hors du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrateur de Crédit du Nord.
Philippe DOMINATI	<p>Mandats exercés au sein du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrateur de : Optimise, Design Board, New Way, Pédagogie du Management, IDCC, Présence +, - Membre du Conseil des SAS Akoa et Akoa Interactive.
Philippe SANTINI	<p>Mandats exercés hors groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Président des SAS Aprovia Groupe Expositum : GE/GM/Usine Nouvelle/Groupe Moniteur/Groupe Italia/ Groupe France Agricole, - Administrateur de Dynaction, Gisi, PCAS.
Philippe GINESTIE	<p>Mandats exercés hors groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du Conseil de surveillance de Castorama et Dubois Investissement, Sport et Nature International, - Administrateur de CGroup HK, A.R.A.A., R.S.A.
Alain LAGUILLAUMIE	<p>Mandats exercés hors groupe : Président du Conseil d'administration de la GIPSO.</p>
Daniel BERGSTEIN	<p>Mandats exercés hors groupe : Président de MxEnergy Inc, Administrateur de Fairpoint Communication.</p>

2. A la connaissance de la société, aucun membre du Conseil de surveillance actuellement en fonction n'a indiqué à la société avoir, au cours des cinq derniers exercices, fait l'objet d'une condamnation, été associé à une faillite, mis sous séquestre ou liquidation, ou fait l'objet d'une incrimination, sanction publique ou décision d'empêchement, tels que visés au point 14.1 de l'annexe I du règlement (CE) n° 809/2004 du 29 avril 2004.

3. Il n'a pas été porté à la connaissance de la société par les membres du Conseil de surveillance de conflits d'intérêts potentiels entre leurs devoirs à l'égard de l'émetteur et leurs intérêts privés.

4. Restrictions concernant la cession de participation dans le capital de l'émetteur pendant un certain laps de temps : Néant

5. Il n'existe pas de contrat de service liant un membre du Conseil de surveillance à la société ou à l'une de ses filiales et prévoyant l'octroi d'avantages particuliers.

6. Aucun membre du Conseil de surveillance de la société n'a signalé l'existence d'un accord avec un principal actionnaire, client ou fournisseur de la société, en vertu duquel il a été sélectionné en tant que mandataire.

7. Il n'existe pas d'actif, appartenant directement ou indirectement aux dirigeants de la société, exploité dans le cadre du groupe.

A2 Fonctionnement du Conseil de surveillance

Les règles et modalités de fonctionnement du Conseil de surveillance, ainsi que des comités spécialisés, sont développées dans le rapport du Président du Conseil de surveillance sur le fonctionnement du Conseil de surveillance et le contrôle interne, pages 53 à 61 du présent document.

B Le Directoire

BI Composition du Directoire

La composition du Directoire de la société Teleperformance au 11 mars 2008 est la suivante :

<i>Prénom, nom et âge</i>	<i>Première nomination / Fin de mandat</i>	<i>Fonction actuelle au sein de la société</i>	<i>Autres fonctions en cours exercées au cours du dernier exercice (article L.225-102-1 du code de commerce)</i>	<i>Nombre d'actions détenues dans la société</i>
Jacques BERREBI 65 ans	04/02/2008 03/06/2008	Président du Directoire	<p>Mandats exercés au sein des sociétés françaises du groupe : Néant</p> <p>Mandats exercés au sein des sociétés françaises du groupe : - Président du Conseil de : Société Tunisienne de Télémarketing, TP Groupe Inc, Russia contact center, Luxembourg contact center, - Président du Conseil de surveillance de TP Indonesia, - Administrateur de : Americall Group Inc., FST (TP Argentine), Inverpanamerica, Merkafon de Mexico, Merkafon Management Corporation, MMCC Solutions Inc. (TP Canada), TP Australia, Telephilippines Inc, TP Singapore, TP USA, CallTech, Voice FX, SPCC (TP Brazil), TP Brazil Telemarketing, MCCI Multi-Channel Communications Inc., AllianceOne Holdings, TP Neashore, TP Hong Kong, TP Chile, Mauritius Contact Center.</p> <p>Mandats exercés hors du groupe : - Administrateur délégué de Bercom International et Berpress, - Administrateur de I de B.</p>	920 000
Michel PESCHARD 58 ans	01/07/2003 03/06/2008	Directeur général Finance	<p>Mandats exercés au sein des sociétés françaises du groupe : - Président directeur général de Rochefortaise Santé, - Administrateur de : Teleperformance France, JRT Participations. - Membre du Conseil de direction des SAS Infomobile, Synerfil, TechCity Solutions, TP New Way, TPH Services Telecom, - Membre du Conseil de surveillance de Teleperformance Technical Help (anciennement dénommée SRMS).</p> <p>Mandats exercés au sein des sociétés étrangères du groupe : - Administrateur de TP Nordic.</p>	8 667
Olivier DOUCE 50 ans	17/06/1996 03/06/2008	Membre du Directoire	<p>Mandats exercés au sein des sociétés françaises du groupe : - Administrateur de : Rochefortaise Santé, JRT Participations et Teleperformance France.</p> <p>Mandats exercés hors du groupe : - Président de la SAS Angyal, - Administrateur de BCD et Associés, - Gérant de Always (EURL), Davic Music, Editions «Coups de Soleil», SCGFC Victor Douce, SCI Douce.</p>	1 914 980

Autres informations sur les membres du Directoire

Informations supplémentaires visées au point 14.1 de l'annexe I du règlement (CE) n° 809/2004 du 29 avril 2004

I. Mandats exercés au cours des cinq dernières années et ayant expiré

Prénom, nom

Jacques BERREBI	<p>Mandats exercés au sein des sociétés du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vice-président du Conseil de surveillance de Teleperformance, - Administrateur de SRMS, Rochefortaise Santé, - Représentant permanent de Newton 21 Europe au sein de CCP Marketing et Caudroy Colas Partners, - Président de Newton 21 Europe, et Iberphone (Espagne), - Administrateur de : Business Response Inc, Market USA, Marcom, NSDI, SAC (USA), CKAPT (Brésil), Newton 21 UK, Startel Communications (Nouvelle-Zélande), - CTM-TP Poland, Teleperformance Plurimarketing, Service 800 Teleperformance, - Gérant de SMT. <p>Mandats exercés hors groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Président de Ciber Création Inc et Post A Photos LCC, - Gérant de Jacdom International Consulting, - Administrateur délégué de MBI et ICB, - Administrateur de Berfilms.
Michel PESCHARD	<p>Mandats exercés au sein des sociétés du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrateur de : Optimise, Business Fil, Design Board, FCS, - Président de la SAS Synerfil Multi Info.
Olivier DOUCE	<p>Mandats exercés au sein des sociétés du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrateur de FCS et SRMS, - Représentant permanent de : <ul style="list-style-type: none"> - Aljac au sein de Edimark et MPI, - Passion Company au sein de WSA, - SRMS au sein de : Aljac, Comunicator, Multilignes Conseil, PGS, Reactif, Tirage, TP Est, TP Nord, - Rochefortaise Santé au sein de : JR Troubat, MCH, Passion Company, S2l Santé, Socio, - Teleperformance au sein de : CDTM Editions, TP France, TP Ouest, TP Rhône Alpes, Teleperformance Sud Ouest. <p>Mandats exercés hors du groupe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Administrateur de Charlestown, Desirade et BCD Associés.

2. A la connaissance de la société, aucun membre du Directoire de la société actuellement en fonction n'a indiqué à la société avoir, au cours des cinq derniers exercices, fait l'objet d'une condamnation, été associé à une faillite, mis sous séquestre ou liquidation, ou fait l'objet d'une incrimination, sanction publique ou décision d'empêchement, tels que visés au point 14.1 de l'annexe I du règlement (CE) n° 809/2004 du 29 avril 2004.

3. Il n'a pas été porté à la connaissance de la société par les membres du Directoire de conflits d'intérêts potentiels entre leurs devoirs à l'égard de l'émetteur et leurs intérêts privés.

4. Restrictions concernant la cession de participation dans le capital de l'émetteur pendant un certain laps de temps : Néant.

5. Il n'existe pas de contrat de service liant un membre du Directoire à la société ou à l'une de ses filiales et prévoyant l'octroi d'avantages particuliers.

6. Aucun membre du Directoire de la société n'a signalé l'existence d'un accord avec un principal actionnaire, client ou fournisseur de la société en vertu duquel il a été sélectionné en tant que mandataire.

7. Il n'existe pas d'actif, appartenant directement ou indirectement aux dirigeants de la société, exploité dans le cadre du groupe.

B2 Fonctionnement du Directoire

Les membres du Directoire sont nommés pour 4 ans par le Conseil de surveillance, statuant sur avis préalable du Comité des rémunérations et des nominations, la limite d'âge étant fixée à 70 ans. Ils sont rééligibles. Le Directoire est actuellement composé de trois membres. Le Président du Directoire représente la société dans ses rapports avec les tiers. Le Conseil de surveillance a et peut attribuer le même pouvoir de représentation à un ou plusieurs membres du Directoire, qui porte 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. Il lui présente également, aux fins de vérification et de contrôle, les comptes annuels sociaux et consolidés et, dans les deux mois suivant la fin du premier semestre de l'exercice en cours, les comptes semestriels consolidés ; ces présentations sont complétées des documents de gestion prévisionnelle et rapport explicatif visés à l'article L.232-2 alinéa 3 du code de commerce.

Le Directoire convoque toutes Assemblées générales des actionnaires, fixe leur ordre du jour et exécute leurs décisions.

3.4.2 Contrôleurs légaux des comptes

A Mandat des commissaires aux comptes

Commissaires aux comptes

Titulaires	Suppléants	Date de début du 1 ^{er} mandat	Date d'expiration du mandat en cours
KPMG Domaine de Pelus 11 rue d'Archimède 33692 Bordeaux Mérignac Cedex Tél.: 05 56 18 81 81	SCP de commissaires aux comptes, Jean-Claude ANDRE et autres 2 bis rue de Villiers 92309 Levallois-Perret	25 juin 1987	2 011
MG SOFINTEX, membre de Deloitte & Associés 23 rue de Lille 94701 Maisons-Alfort Tél.: 01 45 18 33 10	M Joël ASSAYAH 185 av Charles de Gaulle 92524 Neuilly-sur-Seine	30 juin 1999	2 011

B Honoraires des commissaires aux comptes

Le montant des honoraires des commissaires aux comptes et des membres de leurs réseaux au titre des deux derniers exercices, se décompose comme suit (en milliers d'€) :

	KPMG				MG Sofintex, membre de Deloitte et Associés			
	Montant		%		Montant		%	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Audit :								
Commissariat aux comptes, certification, Examen des comptes individuels et consolidés								
- Emetteur (société-mère)	383	325	20 %	25 %	212	216	26 %	25 %
- Filiales intégrées globalement*	1 269	859	65 %	65 %	573	612	71 %	70 %
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du commissaire aux comptes								
- Emetteur	-	75	-	-	14	27	2 %	3 %
- Filiales intégrées globalement*	252	13	13 %	6 %	10	17	1 %	2 %
sous-total	1 904	1 272	98 %	1 %	809	872	100 %	100 %
Autres prestations, le cas échéant :								
- juridique, social, fiscal	44	49	2 %	4 %	-	-	-	-
- autres	-	-	-	-	-	-	-	-
sous-total	44	49	2 %	4 %	-	-	-	-
Total	1 948	1 321	100 %	100 %	809	872	100 %	100 %

* dont 425 K€ pour le réseau BDO en charge des audits de certaines filiales étrangères

3.4.3 Rémunérations des organes de direction et de surveillance

La rémunération des dirigeants, sur proposition du comité des rémunérations et des nominations, est arrêtée et décidée par le Conseil de surveillance.

L'Assemblée générale des actionnaires, sur proposition du Conseil de surveillance, décide chaque année du montant des jetons de présence alloué aux membres du Conseil de surveillance.

Le Conseil de surveillance alloue une part de ces jetons de présence aux membres des comités spécialisés et le solde à l'ensemble de ses membres. Il tient compte de l'assiduité de ses membres dans cette répartition.

Concernant la rémunération des dirigeants, celle-ci comporte, conformément aux recommandations du rapport AFEP-MEDEF, une partie fixe et une partie variable.

Compte tenu des disparités des régimes sociaux auxquels sont soumis les dirigeants du groupe en fonction de leur localisation géographique (NAFTA et Europe), et de la nature de leurs émoluments, la rémunération brute globale est calculée en prenant en compte le coût global chargé pour le groupe (salaires et charges sociales).

La règle fixée depuis plusieurs années concernant la rémunération globale des dirigeants (Christophe Allard, Jacques Berrebi et Daniel Julien) est celle de la parité du coût global chargé pour le groupe.

La partie fixe de cette rémunération a été déterminée de manière à représenter aux environs de 60 à 70 % de la rémunération théorique. Elle a été fixée à ce niveau pour tenir compte de l'ancienneté de ses dirigeants au sein du groupe.

Le Comité des rémunérations du 22 juin 2005 a proposé au Conseil de surveillance qui l'a adopté dans sa séance du 23 juin 2005 les modalités de calcul de ces rémunérations variables.

Le Comité des rémunérations a ainsi défini pour chacun des dirigeants des critères d'ordre qualitatif et quantitatif permettant de déterminer le montant de cette rémunération variable annuelle.

Ces critères retiennent les réalisations au sein des zones de compétences et de responsabilités de chaque dirigeant.

Ils prennent en compte les performances opérationnelles en termes de niveaux d'activité et de profitabilité des zones respectives de compétences (Zone Europe et zone NAFTA). Ils retiennent également le niveau de croissance du résultat net part du groupe ainsi que de l'évolution de la valeur de l'action. Ces critères quantitatifs prennent ainsi en compte les performances opérationnelles du groupe.

Les critères qualitatifs ont pour objectif de mesurer la performance de chaque dirigeant au regard de la réalisation des actions stratégiques définies au sein du groupe. Ces critères peuvent mesurer par exemple la capacité à développer des activités existantes, à mener à bien des opérations de réorganisation ou à intégrer des acquisitions récentes ou des implantations nouvelles.

Par ailleurs, concernant le Directeur général finances, des critères propres à sa fonction ont été définis par le Comité des rémunérations; ces critères concernent l'atteinte des objectifs définis en matière notamment de raccourcissement des délais de production des comptes consolidés, de développement du reporting managérial plus performant, de gestion de la trésorerie centralisée et des risques de marché et, d'une manière générale dans l'accomplissement de sa mission générale au plan de l'information financière.

Chaque critère, qu'il soit d'ordre quantitatif ou qualitatif, fait l'objet d'une cotation, et le Comité des rémunérations détermine en fin d'exercice sur cette base le montant de la rémunération variable pour chacun des dirigeants.

Enfin, le Comité des rémunérations, en dehors de cette rémunération variable structurée dans son élaboration, peut proposer au Conseil de surveillance, l'octroi de rémunérations exceptionnelles complémentaires, basées sur des objectifs plus spécifiques. Pour l'exercice 2007, le Comité des rémunérations a ainsi proposé d'allouer à Messieurs Christophe Allard et Michel Peschard des bonus exceptionnels respectifs de 760 000 € et 65 000 €.

Il sera proposé, à l'Assemblée générale mixte du 1er juin 2008, au titre de jetons de présence de l'année 2007, une rémunération globale de 150 000 €. Au titre de l'exercice 2006, le montant global des jetons de présence alloué au Conseil de surveillance ressort à 140 000 €, dont 60 050 € versés aux membres des comités spécialisés.

Rémunération brute totale et avantages de toute nature alloués au cours de chacun des trois derniers exercices à chaque membre des organes de direction et de surveillance tant par Teleperformance que par les sociétés qu'elle contrôle, au sens de l'article L.233-16 du code de commerce (article L.225-102-1 du code de commerce, 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} alinéas).

Rémunérations allouées en 2007

	Fixe	Variable et exceptionnelle	Jetons de présence	Total
Christophe ALLARD	1 446 804 €	1 250 000 €	-	2 696 804 €
Daniel JULIEN	1 851 570 €	638 560 €	7 370 €	2 497 500 €
Jacques BERREBI	1 222 460 €	638 560 €	26 520 €	1 887 540 €
Michel PESCHARD	283 680 €	161 000 €	-	444 680 €
Olivier DOUCE	88 140 €		-	88 140 €
Philippe DOMINATI	90 750 €		25 370 €	116 120 €
Philippe SANTINI			20 870 €	20 870 €
Martine DASSAULT			14 120 €	14 120 €
Philippe GINESTIE			7 370 €	7 370 €
Alain LAGUILLAUMIE			6 220 €	6 220 €
Daniel BERGSTEIN			9 570 €	9 570 €
Eric DELORME			16 370 €	16 370 €
Bernard CANETTI			6 220 €	6 220 €

Rappel des rémunérations allouées en 2005 et 2006

	2005	2006
Christophe ALLARD	1 583 233 €	1 872 703 €
Daniel JULIEN *	1 949 871 €	2 418 605 €
Jacques BERREBI *	1 135 752 €	2 034 319 €
Michel PESCHARD	347 328 €	352 328 €
Olivier DOUCE	85 891 €	88 140 €
Philippe DOMINATI *	119 500 €	121 500 €
Autres membres du Conseil de surveillance *	38 000 €	49 900 €

* Jetons de présence

Il n'existe, pour l'ensemble des personnes indiquées ci-dessus et à l'exception de ce qui est mentionné ci-après :

- aucune prime d'arrivée ou de départ,
- aucun avantage en nature en rémunération de services,
- aucun régime complémentaire de retraite en dehors des régimes légaux.

Le Conseil de surveillance du 16 mars 2006 a autorisé les conventions de non concurrence de Messieurs Daniel Julien, Jacques Berrebi et Christophe Allard.

Les caractéristiques de ces conventions sont les suivantes :

- Préavis réciproque de 9 mois en cas de cessation des fonctions du dirigeant au sein du groupe Teleperformance,
- Engagement de non-concurrence en cas de cessation des fonctions,
- Engagement de non-débauchage d'un cadre supérieur du groupe Teleperformance,
- Limitation de cette obligation de non-concurrence et de non-débauchage aux pays où le groupe exercera une activité au moment de la cessation des fonctions du dirigeant,

- Durée de cet engagement de non-concurrence et de non-débauchage fixée à deux ans, sauf à ce que le groupe Teleperformance décide de la réduire à une année,
- Indemnisation fixée au titre de la 1^{ère} à une somme égale aux rémunérations totales, toutes charges incluses versées au cours de l'année civile précédant sa cessation de fonctions, diminuées des retenues et charges de toute nature liées au versement de cette indemnité ; cette indemnité est portée à 150 % de ladite somme au titre de la deuxième année.

Le Conseil de surveillance du 16 mars 2006 a autorisé la modification du contrat de travail de Monsieur Michel Peschard.

Les caractéristiques de cet avenant sont les suivantes :

- Préavis réciproque de douze mois en cas de cessation des fonctions et ce, dans tous les cas de rupture.
- En cas de licenciement, et si le préavis de douze mois est respecté ou réduit d'un commun accord, octroi d'une indemnité supplémentaire aux indemnités légales et conventionnelles égale à la rémunération totale perçue au cours de l'année précédant la cessation des fonctions.
- À compter de 60 ans, dans tous les cas de rupture et si le préavis est respecté ou réduit d'un commun accord, octroi d'une indemnité supplémentaire aux indemnités légales et conventionnelles égale à la rémunération totale perçue au cours de l'année précédant la cessation des fonctions.

Les engagements relatifs à cette modification du contrat de travail concernant Monsieur Michel Peschard sont provisionnés dans les comptes de Teleperformance.

Ces conventions et modifications ont été approuvées par l'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006.

Le Conseil de surveillance du 3 juin 2008 décidera, dans le cadre du renouvellement du mandat de Monsieur Michel Peschard, de se conformer aux dispositions de la loi TEPA du 21 août 2007.

3.4.4

Rapport du Président du Conseil de surveillance sur le fonctionnement du Conseil et sur le contrôle interne

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 2007 ;
- 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. Ce rapport a enfin été examiné par les membres du Conseil lors de la réunion du 11 mars 2008.

A

Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil de surveillance

AI Composition et réunions du Conseil

AI/a Composition du Conseil

Votre Conseil de surveillance est composé des 9 membres ci-après, étant précisé que les fonctions exercées par chacun d'eux dans toute autre société du groupe ou hors groupe, sont mentionnées dans le rapport de gestion du Directoire, dans la partie 3.4.1 A du chapitre *gouvernement d'entreprise* :

Daniel JULIEN	Président du Conseil de surveillance
Martine DASSAULT	Vice-présidente titulaire, membre indépendant du Conseil de surveillance
Philippe DOMINATI	Vice-président suppléant du Conseil de surveillance
Alain LAGUILLAUMIE	Membre du Conseil de surveillance
Philippe GINESTIE	Membre du Conseil de surveillance
Bernard CANETTI	Membre indépendant du Conseil de surveillance
Eric DELORME	Membre indépendant du Conseil de surveillance
Philippe SANTINI	Membre indépendant du Conseil de surveillance
Daniel BERGSTEIN	Membre indépendant du Conseil de surveillance

Les critères d'indépendance des membres du Conseil ont été réexaminés au cours de la réunion du Conseil tenue le 24 septembre 2007.

Les règles de fonctionnement du Conseil de surveillance sont fixées par un règlement intérieur adopté le 26 juin 2003, modifié successivement en date des 18 mars 2005 et 11 mars 2008. Les règles en vigueur à la date du présent rapport sont développées dans la seconde partie de ce rapport.

AI/b 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 quatre fois par an.

Les membres du Directoire sont invités à participer à toutes ces réunions, notamment pour présenter les comptes ainsi que leurs rapports et fournir toutes explications ou informations permettant au Conseil d'exercer sa mission de contrôle permanent sur la gestion du Directoire. En outre, lors de ces réunions, le Directoire présente au Conseil les opérations réalisées et celles en cours ou projetées en France et à l'international dans le cadre du développement du groupe.

Au cours de l'année 2007 et avant la date du présent rapport, le Conseil de surveillance s'est réuni 6 fois. L'agenda de ces réunions a été le suivant :

Le Conseil du 15 mars 2007 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- Examen des comptes sociaux et consolidés de l'exercice 2006, après compte-rendu du Comité d'Audit sur ces comptes ; examen des documents et propositions de résolutions présentés par le Directoire et/ou le Conseil de surveillance à l'Assemblée générale mixte appelée à se réunir le 1^{er} juin 2007,
- Examen du rapport du Directoire sur l'activité de la société et du groupe au cours du quatrième trimestre 2006,
- Examen des documents de gestion prévisionnelle et du rapport explicatif du Directoire,
- Examen du rapport du Président sur le fonctionnement du Conseil et le contrôle interne,
- Point sur les cautions, avals et garanties autorisés et à autoriser,
- Autorisations à conférer.

Le Conseil du 11 mai 2007 a délibéré sur les points principaux suivants :

- Autorisations à conférer.

Le Conseil du 1^{er} juin 2007 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- Répartition des jetons de présence,
- Examen du rapport du Directoire sur l'activité de la société et du groupe au cours du premier trimestre 2007,
- Autorisations diverses.

Le Conseil du 24 septembre 2007 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- Examen des comptes semestriels et des prévisions actualisées de l'exercice 2007 de la société et du groupe Teleperformance,
- Examen du rapport du Directoire sur l'activité de la société et du groupe au cours du deuxième trimestre 2007,
- Examen des documents de gestion prévisionnelle et du rapport explicatif du Directoire,
- Point sur le fonctionnement du Conseil de surveillance et des comités spécialisés,
- Autorisations à conférer,
- Point sur les cautions, avals et garanties.

Le Conseil du 11 décembre 2007 a délibéré sur les points principaux ci-après :

- Examen des résultats sociaux et consolidés au 30 septembre 2007 et actualisation des prévisions au 31 décembre 2007 ; rapport du Comité d'Audit,
- Examen des prévisions 2008 présentées par le Directoire,
- Examen du rapport du Directoire sur l'activité de la société et du groupe au cours du troisième trimestre 2007,
- Rapport du Comité des rémunérations et nominations : examen des rémunérations des membres du Directoire,
- Examen des rémunérations du Président et du vice-président du Conseil de surveillance,
- Autorisation à conférer au Directoire,

Le Conseil du 4 février 2008 a délibéré sur les points ci-après :

- Démission du Président du Directoire,
- Démission du vice-président du Conseil de surveillance,
- Nomination d'un nouveau Président du Directoire,
- Nomination d'un nouveau vice-président du Conseil de surveillance,
- Examen des conditions et modalités de départ du Président du Directoire,
- Décisions à prendre relatives aux divers communiqués à adresser au marché,
- Réorganisation des comités spécialisés.

A1/c Tenue de réunions

Les réunions du Conseil de surveillance se déroulent généralement au siège social, sur une durée de trois à quatre heures.

Les procès-verbaux des délibérations du Conseil sont établis à l'issue de chaque réunion et communiqués à tous les membres du Conseil, aux commissaires aux comptes et aux membres du Directoire.

A2 Convocations, information du Conseil et décisions adoptées

A2/a Convocations des membres du Conseil et des commissaires aux comptes

Le calendrier des réunions annuelles du Conseil de surveillance est communiqué plusieurs mois à l'avance aux

membres du Conseil de surveillance, aux commissaires aux comptes ainsi qu'aux membres du Directoire.

En outre, les membres du Conseil sont convoqués par lettre simple à chaque réunion.

Les commissaires aux comptes sont convoqués conformément à l'article L.225-238 du code de commerce, par lettre recommandée AR, aux réunions du Conseil de surveillance appelées à examiner et arrêter 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 moyen de présence des membres du Conseil de surveillance s'est élevé à 91,67% sur les six réunions précitées. Les deux commissaires aux comptes de la société ont assisté à toutes ces réunions à l'exception de celle du 11 mai 2007 (absents excusés).

A2/b Information des membres du Conseil

Tous les documents, dossiers techniques et informations nécessaires à la mission des membres du Conseil de surveillance sont communiqués avant chaque réunion, à l'exception des informations de nature confidentielle, qui ne sont communiquées qu'en séance.

A2/c 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 15 mars 2007 :

- Inscription à l'ordre du jour de l'Assemblée générale mixte appelée à se réunir le 1^{er} juin 2007 (i) de la modification des articles 33 et 35 des statuts afin de les mettre en conformité avec les nouvelles dispositions du décret du 11 décembre 2006 notamment sur les modalités de convocation des assemblées d'actionnaires et les conditions de participation des actionnaires à ces assemblées, et (ii) le renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de surveillance pour une durée de 4 ans.

- Examen et approbation du rapport du Président du Conseil sur le fonctionnement du Conseil et sur le contrôle interne au cours de l'exercice 2006.

- Examen et approbation des cautions, avals et garanties donnés par la société dans le cadre de l'enveloppe globale annuelle autorisée par le Conseil de surveillance du 16 mars 2006 ; renouvellement de cette autorisation jusqu'à la réunion du Conseil appelé en 2008 à examiner les comptes de l'exercice 2007.

- Autorisation donnée pour la mise en vente de l'immeuble sis à Puteaux (92800) 5 bis/7 rue Jean Jaurès.

- Autorisation donnée dans le cadre des conventions réglementées pour le versement d'une commission à Teleperformance Group Inc (TGI) en rémunération de l'aide et assistance apportées par cette dernière sur la vente d'une société du groupe située aux USA.

- Autorisation sur la poursuite d'une opération de cession dans le cadre d'une convention réglementée.

Conseil du 11 mai 2007 :

- Autorisations données au Directoire sur les opérations suivantes :
 - La réalisation d'un projet de Buy Out en France,
 - L'acquisition d'une société leader du recouvrement de créances aux USA,
 - La poursuite d'un projet en discussion sur le Brésil,
 - La fixation du prix de cession de l'immeuble sis à Puteaux (92800) 5 bis/7 rue Jean Jaurès.

Conseil du 1^{er} juin 2007 :

- Examen de la situation d'une filiale située en Martinique.
- Autorisation d'un apport en numéraire de Teleperformance au capital de TGI permettant le financement de l'acquisition d'une société américaine approuvée par le Conseil du 11 mai 2007.
- Examen de la situation d'une filiale en Amérique du sud.

Conseil du 24 septembre 2007

- Analyse du document de synthèse présentant les réponses et commentaires exprimés par les membres du Conseil dans le questionnaire adressé préalablement à chacun d'eux sur le fonctionnement du Conseil de surveillance et des comités spécialisés : trois améliorations ont été décidées dont deux sur l'information « métiers » des membres du Conseil et une définissant le profil souhaité des prochaines candidatures au Conseil.
- Appréciation des critères d'indépendance des membres du Conseil de surveillance : confirmation en qualité de membres indépendants de Madame Martine Dassault, Messieurs Philippe Santini, Daniel Bergstein, Bernard Canetti et Eric Delorme ; Confirmation des mandats des 5 membres du Comité d'Audit et des 4 membres du Comité des rémunérations et nominations : nomination de Monsieur Philippe Santini en qualité de 5^{ème} et nouveau membre du Comité des rémunérations et nominations.
- Autorisations données sur les opérations suivantes :
 - Prêts à trois filiales étrangères du groupe,
 - Reclassement des titres de deux filiales au Mexique au sein de TGI,
 - Restructuration des filiales au Brésil.
- Autorisations données dans le cadre des conventions réglementées pour :
 - La cession des titres de la société TechCity Solutions à la filiale SR. MS (nouvellement dénommée « Teleperformance Technical Help » - « TP Tech »).
 - Le principe d'un abandon partiel de créance détenue par la société sur une filiale brésilienne.
 - Le versement d'une commission à la société Bercom International en rémunération de son assistance sur la vente de l'ensemble immobilier du 5 bis/7 rue Jean Jaurès à Puteaux.
- Examen des cautions, avals et garanties donnés par la société en juillet/août 2007 dans le cadre de l'enveloppe globale annuelle autorisée par le Conseil de surveillance du 15 mars 2007 ; approbation spéciale de ces garanties supplémentaires et constatation du solde disponible de l'enveloppe globale.
- Constatation du solde d'actions gratuites restant à attribuer dans le cadre de l'autorisation globale donnée par l'Assemblée générale extraordinaire du 1^{er} juin 2006, soit 12185 actions restantes sur un total autorisé de 812185 actions,

et liberté laissée au Directoire pour procéder à l'attribution de ces actions restantes sur ses seules décisions jusqu'au 1^{er} août 2009.

Conseil du 11 décembre 2007

Examen du rapport du Comité des rémunérations et nominations ; les critères d'attribution des rémunérations variables des principaux dirigeants ont été établis par le Conseil de surveillance du 23 juin 2005 sur proposition du Comité des rémunérations du 22 juin 2005. Ces critères sont actualisés chaque année par le Conseil pour l'année suivante, sur proposition du Comité. Ce même comité apprécie et remet son avis au Conseil sur la réalisation en fin d'année des objectifs prédéfinis. Approbation des bonus 2007 alloués aux principaux dirigeants du groupe en fonction de l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs prédéfinis pour chacun d'eux ; approbation du coût global chargé de toutes rémunérations directes et indirectes supportées par le groupe pour chacun d'eux au titre de l'année 2007 par rapport aux limites maximum fixées par le Conseil de surveillance de décembre 2006 ; Attribution d'un bonus exceptionnel complémentaire à deux membres du Directoire, dont le Président ; examen des rémunérations des membres du Directoire pour 2008 ; approbation des paramètres d'attribution des bonus de 2008 aux principaux dirigeants du groupe et détermination du coût maximum global chargé de leurs rémunérations de toute nature sur l'année 2008.

- Rémunérations du Président et du vice-président du Conseil pour 2008.
- Autorisations conférées au Directoire sur les opérations suivantes :
 - Ouverture d'une ligne de crédit syndiquée, en remplacement des deux lignes autorisées par le Conseil de surveillance de décembre 2006 et non utilisées,
 - Cession des deux dernières filiales du secteur des Marketing Services,
 - Recapitalisation d'une filiale étrangère.
- Approbation, dans le cadre des conventions règlementées, du montant de l'abandon partiel de créance consenti par la société à une filiale brésilienne dans le cadre des opérations de restructuration au Brésil adoptées par le Conseil du 24 septembre 2007.

Conseil du 4 février 2008 :

- Constatation de la démission de M. Christophe Allard de ses fonctions de Président et membre du Directoire ainsi que de tous ses mandats sociaux au sein du groupe Teleperformance et ce, à effet du 1^{er} février 2008.
- Constatation de la démission de M. Jacques Berrebi de ses fonctions de vice-président et membre du Conseil de surveillance ainsi que de ses fonctions de Président et membre du Comité des rémunérations et nominations et de membre du Comité d'Audit et ce, à effet du 4 février 2008.
- Nomination à effet immédiat de M. Jacques Berrebi en qualité de 3^{ème} membre du directoire et de nouveau Président du Directoire en remplacement de M. Christophe Allard.
- Examen des modalités de départ de M. Christophe Allard en conformité avec les dispositions du contrat de non concurrence signé par ce dernier avec la société en date du 1^{er} juin 2006 ; détermination des conditions d'exécution de

son préavis de 9 mois à compter du 1^{er} février 2008 dans le cadre d'un contrat de travail en qualité de Conseil des personnes désignées pour reprendre ses anciens mandats ; option de la société pour l'application de son obligation de non concurrence sur une durée de deux ans à compter de la date de son départ du groupe.

- Nomination de Madame Martine Dassault en qualité de nouveau Président du Comité des rémunérations et des nominations et report à une date ultérieure de la désignation d'un cinquième membre aux deux comités spécialisés en remplacement de M. Jacques Berrebi.

- Nomination de Madame Martine Dassault en qualité de vice-présidente titulaire du Conseil de surveillance pour la durée restante de son mandat de membre du Conseil.

A3 Comités spécialisés

Les deux comités spécialisés du Conseil sont composés ainsi qu'il suit à la date du présent rapport :

A3/a Comité des rémunérations et des nominations

Martine Dassault	Présidente, membre indépendant
Philippe Dominati	Membre
Philippe Santini	Membre indépendant
Daniel Bergstein	Membre indépendant

A3/b Comité d'Audit

Philippe Santini	Président, membre indépendant
Philippe Dominati	Membre
Eric Delorme	Membre indépendant
Martine Dassault	Membre indépendant

Le rôle, le fonctionnement et les avis donnés par ces comités figurent dans la seconde partie de ce rapport.

B Les procédures de contrôle interne mises en place par la société

BI Dispositif de contrôle interne : Cadre de référence

B1/a Recommandation AMF

En date du 22 janvier 2007, l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) a recommandé aux sociétés faisant appel public à l'épargne en France d'utiliser le document réalisé sous son égide : « Dispositif de contrôle interne : Cadre de référence », à compter du 1^{er} janvier 2007. Le 9 janvier 2008, l'AMF a limité cette recommandation aux seules sociétés cotées sur le compartiment A d'Euronext Paris, c'est à dire aux sociétés cotées ayant une capitalisation boursière supérieure à 1 milliard d'€.

B1/b Référentiel utilisé

Conformément à la recommandation de l'AMF, le groupe s'est appuyé sur ce document « Dispositif de contrôle interne : cadre de référence » pour la rédaction du présent rapport.

Ainsi, les principes généraux de contrôle interne indiqués dans le Cadre de référence, à savoir la définition du contrôle interne, son périmètre, ses objectifs, ses limites, ses acteurs et ses composants, y figurent.

De même, ce rapport indique comment le groupe a utilisé le Guide d'application du Cadre de référence pour les procédures de contrôle interne relatives à l'information financière et comptable, grâce à la mise en place d'un système d'auto-évaluation par filiale.

B2 Objectifs de la société en matière de procédures de contrôle interne et risques

B2/a Définition, périmètre, objectifs et limites du contrôle interne

Le groupe a retenu la définition du contrôle interne figurant dans le Cadre de référence de l'AMF.

Le contrôle interne, défini et mis en œuvre au sein du groupe, c'est-à-dire de la société-mère et des sociétés intégrées dans les comptes consolidés, est un dispositif qui vise à assurer :

- la conformité aux lois et règlements ;
- l'application des instructions et des orientations fixées par la Direction générale ou le Directoire ;
- le bon fonctionnement des processus internes de la société, notamment ceux concourant à la sauvegarde de ses actifs ;
- la fiabilité des informations financières.

D'une façon générale, le dispositif de contrôle interne contribue à la maîtrise des activités, à l'efficacité des opérations et à l'utilisation efficiente des ressources.

Le contrôle interne au sein du groupe repose sur des règles de conduite et d'intégrité. Les valeurs clés du groupe ont été communiquées à tous les managers du groupe.

En contribuant à prévenir et maîtriser les risques de ne pas atteindre les objectifs que s'est fixés la société, le dispositif de contrôle interne joue un rôle clé dans la conduite et le pilotage de ses différentes activités.

Toutefois, le contrôle interne ne peut fournir une garantie absolue que les objectifs de la société seront atteints et dépend largement du respect par les individus des procédures mises en place.

B2/b Risques

Le Management de la société a revu et analysé les principaux risques liés à l'activité et à l'environnement du groupe. Les risques liés à l'activité, ainsi que les risques de marché et les autres risques, sont détaillés dans la partie *Facteurs de risques* du rapport annuel.

Le profil du groupe, ainsi que la stratégie et les priorités opérationnelles à adopter au regard de l'analyse de ces risques, sont revus avec l'ensemble des managers du groupe.

Les activités de contrôle, conçues pour s'assurer que les mesures nécessaires sont prises en vue de maîtriser les risques susceptibles d'affecter la réalisation des objectifs,

sont développées par le management local, par le biais de procédures décentralisées, et par la société-mère, par le biais de procédures centralisées, sous la surveillance des organes exerçant des activités de contrôle.

B3 Les différents organes exerçant des activités de contrôle

B3/a Le Directoire et le Conseil de surveillance

Un système dualiste

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 du Directoire et du Conseil de surveillance

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.

Le règlement intérieur du Conseil de surveillance complète les règles figurant dans les statuts. Il est accessible au public sur demande écrite adressée à la direction juridique, au siège social de la société, 6-8 rue Firmin Gillot - 75015 Paris.

Obligations des membres

Les membres du Conseil de surveillance (y compris les représentants permanents des personnes morales au Conseil de surveillance) et du Directoire de Teleperformance se sont vus rappeler leur obligation de détention d'actions Teleperformance et de la mise au nominatif de la totalité des actions qu'ils détiennent ainsi que leurs enfants mineurs et leur conjoint.

Ces mêmes membres ont été informés de l'obligation qui leur incombe de déclarer directement à l'Autorité des Marchés Financiers les opérations sur titres Teleperformance, réalisées par eux ou par des personnes avec lesquelles ils ont des liens personnels étroits.

Évaluation des travaux du Conseil de surveillance

Conformément aux recommandations du rapport Afep-Medef d'octobre 2003 « Pour un meilleur gouvernement des entreprises cotées », le Conseil de surveillance a consacré en date du 24 septembre 2007 un point de son ordre du jour à un débat sur son fonctionnement et celui de ses comités spécialisés.

Ce débat a porté principalement sur la composition du Conseil, le déroulement de ses missions et attributions, la nature et le format de ses réunions, la régularité et la pertinence des informations fournies, les relations du Conseil avec le Directoire ainsi que l'organisation et le fonctionnement des Comités.

Un document présentant la synthèse des réponses et commentaires exprimés par les membres du Conseil, à partir du questionnaire qui leur avait été préalablement adressé, a été examiné.

Après examen de ce document, le Conseil a décidé de retenir trois pistes d'améliorations : deux relatives à l'information fournie aux membres du Conseil concernant l'activité du groupe et l'évolution de ses métiers et une définissant le profil souhaité des prochains membres lors des renouvellements de mandats au Conseil.

Il est rappelé que conformément à la recommandation Afep-Medef, qui souhaite que les actionnaires se prononcent avec une fréquence suffisante sur l'élection ou le renouvellement des administrateurs (ou membres du Conseil de surveillance), la durée des mandats a été réduite de six à quatre ans, lors de l'Assemblée du 1^{er} juin 2006.

Présence de membres indépendants au sein du Conseil de surveillance

Le groupe a retenu la définition du rapport Afep-Medef sur le gouvernement d'entreprise, selon lequel un administrateur est qualifié d'indépendant dès lors « qu'il n'entretient aucune relation de quelque nature que ce soit avec la société, son groupe ou sa direction, qui puisse compromettre l'exercice de sa liberté de jugement ».

Dans sa séance du 24 septembre 2007, le Conseil a procédé à l'appréciation du caractère indépendant de ses membres en suivant les critères du rapport Afep-Medef. La composition du Conseil, avec la qualification de ses membres, figure en tête de ce rapport.

Le Conseil de surveillance tient compte de l'assiduité de ses membres aux séances du Conseil et des comités spécialisés pour la répartition des jetons de présence.

Contrôle permanent de la gestion du Directoire

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 ;
- présente ses observations à l'Assemblée générale ordinaire annuelle des actionnaires sur le rapport du Directoire et les comptes ;
- et approuve le projet de rapport du Président sur le fonctionnement du Conseil et le contrôle interne.

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 million d'€ par engagement. Lorsque l'un de ces engagements excède ce plafond, il ne peut 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'euros fixée par le Conseil de surveillance, ou sur autorisation spéciale du Conseil.

L'article 15 des statuts dispose que les membres du Directoire sont révocables par l'Assemblée des actionnaires ainsi que par le Conseil de surveillance.

L'article 18 des statuts dispose que la Présidence et la Direction générale peuvent être retirées à tout moment, à ceux qui en sont investis au sein du Directoire, par décision du Conseil de surveillance.

B3/b Le Comité d'Audit et le Comité des rémunérations et des nominations

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

L'activité du Comité d'Audit s'inscrit dans le cadre formalisé de son règlement intérieur qui a été adopté par le Conseil de surveillance du 26 juin 2003 et modifié en date du 18 mars 2005 et du 11 mars 2008.

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, notamment ceux relatifs :

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

Au cours de l'année 2007, le Comité d'Audit s'est réuni quatre fois. Le taux d'assiduité à ces réunions s'est élevé à 90 %. Ces réunions ont fait l'objet de rapports d'activité qui ont été présentés aux réunions du Conseil de surveillance.

Le Comité d'Audit a examiné l'ensemble des sujets appelant une attention particulière et qui sont décrits ci-après.

Les sujets suivants ont été traités :

- revue du Rapport du Président du Conseil sur le contrôle interne,
- arrêté du planning de l'audit interne 2007 et examen détaillé des programmes de travail d'audit,
- point sur la recommandation AMF du 22 janvier 2007 sur le contrôle interne : « Dispositif de contrôle interne : Cadre de référence »,
- examen de l'arrêté des comptes de l'exercice 2006 incluant la structure financière du groupe,
- présentation de leurs travaux par les commissaires aux comptes,
- examen de l'arrêté des comptes consolidés du groupe au 1er semestre 2007,
- compte-rendu des missions 2007 de l'audit interne et examen des conclusions des rapports,
- point sur les travaux relatifs à l'utilisation du Cadre de référence de l'AMF au sein du groupe,
- point sur la révision du Guide comptable groupe.

Les commissaires aux comptes ont participé à l'ensemble de ces réunions. Ils ont fait part de leurs conclusions sur les arrêtés de comptes au Comité, auquel ils ont communiqué à cette occasion les points significatifs des résultats et des estimations comptables retenues.

Les commissaires aux comptes ont par ailleurs suivi au cours de l'année, la mise en place du « Dispositif de contrôle interne : Cadre de référence », qui a été utilisé au sein du groupe.

Le Comité a été en mesure d'indiquer au Conseil de surveillance qu'il n'avait pas d'opposition à formuler concernant les sujets revus.

Le département d'Audit interne

Le département d'Audit interne a été créé en 2003. Il est rattaché hiérarchiquement à un membre du Directoire et rapporte fonctionnellement au Comité d'Audit. Le département d'Audit interne assure les missions inscrites dans le planning annuel validé par le Management du groupe et revu par le Comité d'Audit.

Les règles de fonctionnement du département d'Audit interne ont été définies au sein de sa charte, qui fait référence aux normes professionnelles de l'IFACI. Cette charte, ainsi que la politique d'audit interne du groupe, exposent les principes de l'audit interne et le fonctionnement des principaux organes impliqués dans le suivi du dispositif du contrôle interne du groupe.

Dans le cadre de ses missions, l'Audit interne définit, en collaboration avec les directions locales et sous la supervision du Management du groupe, des plans d'actions destinés à améliorer en permanence les processus de contrôle interne. En 2007, 18 missions d'audit ont été réalisées par les structures d'audit de Paris et de Miami auprès des filiales du groupe.

Ces interventions ont porté principalement sur les procédures de contrôle mises en place localement. Le département d'audit interne contribue à développer les référentiels de contrôle interne communs pour tout le groupe. Ces référentiels s'appuient sur les principes développés dans le Cadre de référence.

Le Comité des rémunérations et des nominations

Le Comité des rémunérations et des nominations émet notamment un avis sur :

- la détermination des rémunérations et avantages en nature des membres du Directoire et des principaux dirigeants des filiales du groupe,
- les candidats aux postes de membres du Directoire et du Conseil de surveillance,
- la politique générale d'attribution des options d'achat ou de souscription d'actions et d'attribution gratuite d'actions.

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 et modifié en date du 11 mars 2008.

Au cours de l'année 2007, le Comité des rémunérations et des nominations s'est réuni 2 fois. Le taux d'assiduité s'est élevé à 75 % pour l'année 2007.

Les sujets suivants ont été traités :

- examen des critères d'indépendance des membres du Conseil et des mandats des membres des comités spécialisés,
- examen du renouvellement du mandat d'un membre du Conseil de surveillance ,
- analyse de la part variable de la rémunération des principaux dirigeants du groupe sur la base des critères quantitatifs et qualitatifs pré-définis pour chacun d'eux,
- analyse de la politique et des conditions d'attribution gratuite d'actions ordinaires à certains salariés et mandataires sociaux,
- examen des rémunérations des membres du Directoire, ainsi que celles du Président et du vice-président du Conseil de surveillance pour 2008.

B3/c Le Management exécutif du groupe

Le groupe a continué de s'appuyer en 2007 sur une organisation de management par région, pour la zone Europe à Paris et pour la zone Amériques/Asie-Pacifique à Miami. Afin de développer d'une façon homogène les opérations du groupe, il a été décidé pour l'année 2008 que l'ensemble du management opérationnel serait assuré par les dirigeants de TGI à Miami.

B4 Les principales procédures de contrôle interne mises en place

B4/a Organisation générale

B4/a.1 Description

Au cours des cinq dernières années, le chiffre d'affaires du groupe est passé de 0,9 à 1,6 milliard d'euros et ses effectifs de 30 000 à environ 80 000 salariés. Ce développement s'est réalisé à la fois par croissance organique et 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 de procédures décentralisées au niveau de chaque filiale.

B4/a.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. Ces procédures sont de nature financière, juridique, informatique et commerciale.

Procédures financières

La politique de gestion des risques de change et de taux suivie par le groupe vise à maîtriser ces risques, à préserver les marges commerciales et à maîtriser le niveau des frais financiers.

La direction financière du groupe a mis en place des procédures répondant à ces objectifs. Elle les renforce actuellement avec la mise en place progressive d'une gestion centralisée de la liquidité et du risque de change.

Les procédures financières, centralisées ou non, relatives au traitement de l'information financière, sont détaillées dans une partie spécifique ci-après.

Procédures juridiques

La Direction juridique du groupe a mis en œuvre depuis plusieurs années un système de surveillance des marques utilisées et déposées par les sociétés du groupe, et notamment un système de surveillance mondiale de la dénomination sociale et de la marque « Teleperformance », ainsi que de son logo.

Une procédure définissant les habilitations des dirigeants des filiales à engager juridiquement ces dernières envers les tiers est mise en œuvre sous la supervision des directions juridiques France et internationale et du Management du groupe.

Pour réduire l'exposition aux risques juridiques inhérents aux contrats, le groupe a défini des principes pour la rédaction de certaines clauses présentant un risque spécifique lié à l'activité, ainsi que pour la rédaction des réponses aux appels d'offres. Toute dérogation à ces principes est soumise à une procédure d'approbation spécifique.

Procédures informatiques

Dans le domaine technologique, le groupe n'établit des partenariats qu'avec les meilleurs fournisseurs de solutions de sécurité informatique. Des procédures de contrôle des agents, des postes de travail et d'encadrement strictes pour limiter la fraude et lutter contre les manquements à la sécurité, sont progressivement mises en œuvre dans les différentes zones managériales du groupe.

La politique de sécurité de l'information du groupe est détaillée dans la partie sur les procédures de métier à la fin de ce rapport.

Procédures commerciales

Pour gérer ses processus commerciaux, la société a élaboré un ensemble de meilleures pratiques à suivre pour une approche normalisée du suivi des appels d'offres.

Les appels d'offres internationaux et significatifs ont été suivis directement à partir des sièges de Paris ou Miami en 2007.

B4/a.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 prévenir les risques et de respecter la législation locale en vigueur.

Les travaux sont validés lors des Conseils d'administration de chaque filiale, où les mesures à prendre font l'objet de plan d'actions, afin de s'assurer du déroulement correct des opérations, en prenant en compte la législation sociale, ainsi que les facteurs humains et sociaux de chaque pays.

B4/b Les procédures de contrôle relatives au traitement de l'information financière

B4/b.1 Dispositif d'auto-évaluation

Conformément à la recommandation AMF, le groupe a utilisé le Guide d'application issu du Cadre de référence pour revoir les procédures de contrôle interne relatives à l'information financière et comptable.

Pour ce faire, le groupe a inclus le Cadre de référence AMF dans ses référentiels et l'a diffusé aux managers et aux directeurs financiers du groupe à l'aide d'une présentation résumée. Des questionnaires d'auto-évaluation issus du Guide ont aussi été élaborés. Ils ont été transmis à tous les managers et directeurs financiers du groupe. Les réponses des principales filiales ont aussi fait l'objet d'une revue par les commissaires aux comptes locaux.

Ces questionnaires ont permis à chaque filiale de revoir ses procédures de contrôle interne relatives à l'information financière et comptable, et de préparer ainsi les lettres d'affirmation signées par les managers du groupe, dans lesquelles figurent un paragraphe sur l'utilisation de ce Cadre de référence au sein de leur filiale.

En utilisant ce Guide, le groupe a souhaité poursuivre la formation du personnel en ce domaine et continuer ainsi l'harmonisation et l'amélioration en continu des processus, qui sont revus lors des missions du département d'audit interne.

B4/b.2 Un système de consolidation et de gestion unifié

Présentation

Le reporting mensuel, les budgets ainsi que la consolidation des données comptables, sont gérés sur un même système informatique, connu sur le marché et utilisé dans d'autres groupes cotés. Il a été mis en place pour le passage aux normes IFRS.

Les contrôles

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

- procéder automatiquement à des contrôles de cohérence 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 internationales (IFRS). Les définitions et les principes comptables sont accessibles sur le logiciel par tous les utilisateurs.

Ces outils sont destinés à améliorer la fiabilité des informations transmises, ainsi qu'à accélérer le traitement.

B4/b.3 Procédure de reporting

Présentation

Les filiales préparent mensuellement un reporting financier détaillé selon le modèle retenu par le groupe. Ce modèle a été développé de façon à permettre l'analyse précise de la formation des flux financiers, ainsi que celle des résultats en les comparant aux budgets.

La procédure de reporting vise ainsi à fournir à la Direction une analyse détaillée de l'évolution des résultats, de certains indicateurs clés et lui permet de mesurer l'efficacité des organisations en place.

Les étapes du reporting

Les étapes du reporting peuvent être résumées comme suit :
- Établissement et approbation d'un budget détaillé annuel, qui est ensuite mensualisé,

- 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 périodique lors des Comités de direction.

Le contrôle des étapes du reporting

Les résultats et les prévisions sont revus sur une base mensuelle de façon à s'assurer que les objectifs soient atteints. Le budget mensualisé sert d'outil de contrôle pour la validation et l'analyse des résultats mensuels réalisés. Le suivi régulier des résultats permet de prendre, le cas échéant, les mesures correctives nécessaires.

B4/b.4 Procédure de remontée et de consolidation d'information

Présentation

Les états financiers consolidés publiés sont élaborés par la Direction financière sur la base des états financiers audités des filiales.

Les états financiers sont préparés par les filiales en conformité avec les règles comptables du groupe selon un calendrier défini par la Direction financière.

Les principales options et estimations comptables retenues par le groupe sont évoquées en amont de l'arrêté des comptes avec les commissaires aux comptes.

Les contrôles du groupe

Les informations transmises par les filiales sont contrôlées par l'équipe de consolidation au siège qui effectue des contrôles de cohérence et valide les postes présentant le plus de risques préalablement à la consolidation des états financiers.

Ces états financiers sont consolidés au niveau du groupe, sans palier de consolidation intermédiaire. La Direction financière du groupe reste donc seule habilitée à passer des écritures comptables de consolidation.

Par ailleurs, les managers des filiales s'engagent de manière formalisée, par l'intermédiaire d'une lettre d'affirmation, auprès de la Direction du groupe sur l'image fidèle reflétée dans ces états financiers, ainsi que sur l'absence de fraudes et le respect des textes légaux et réglementaires.

En dernier lieu, les comptes consolidés sont présentés par le Directeur financier du groupe au Comité d'Audit qui les examine en préparation des réunions et délibérations du Directoire qui les arrête, et du Conseil de surveillance qui les approuve.

Les contrôles externes

Les commissaires aux comptes de la société-mère procèdent à la revue des comptes consolidés. Les états transmis par les filiales font l'objet d'une revue systématique de la part des auditeurs externes locaux.

Les commissaires aux comptes établissent 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.

B4/c Les procédures de management et de métier

B4/c.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, au métier du télémarketing, comme la norme COPC (Customer Operations Performance Centers) ou à la sécurité, 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.

B4/c.2 ISO 9001

Une norme de management

Les normes ISO de la série 9000 en vigueur dans 31 de nos filiales, représentant la majeure partie du chiffre d'affaires du 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.

B4/c.3 COPC (Customer Operations Performance Centers)

Une norme de métier

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.

Depuis 2004, notre société travaille en étroite collaboration avec le Customer Operations Performance Center Inc. (COPC), basé à Amherst, New York. Teleperformance est la première société à avoir mis en place la procédure de certification COPC-2000 multi-sites.

Amélioration de la qualité du service

En 2007, Teleperformance a poursuivi la certification annuelle de ses centres de contacts spécialisés en réception d'appels dans la zone Amérique. Le groupe a également entrepris cette démarche de certification pour la zone Europe.

Avec cette procédure de certification multi-sites, le groupe développe sa propre équipe d'auditeurs internes certifiés COPC. Cette approche permet à notre groupe d'accroître son efficacité dans l'ensemble des sociétés concernées par cette certification. Elle assure également une cohérence dans les opérations en répondant aux critères élevés de performance requis par la norme COPC.

B4/c.4 Autres normes internationales et certifications

Pour ses opérations en Amérique du nord, la politique de sécurité de l'information de notre groupe repose sur le respect de la norme ISO 17799 et les concepts ITIL (Information Technology Infrastructure Library) dans l'optique d'offrir aux clients un service informatique de qualité supérieure.

La norme de sécurité internationale ISO permet la mise en œuvre de contrôles complémentaires afin de répondre aux conformités réglementaires propres à chaque secteur d'activité, telles que la loi américaine HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability act), qui impose à tous les intervenants du secteur des soins de santé aux Etats-Unis de protéger les informations détenues sur les patients.

Dans le cadre de ses opérations, Teleperformance vise toujours à obtenir, lorsqu'elles existent, les certifications délivrées par ses clients. Ces certifications, et notamment celle obtenue aux Etats-Unis et au Mexique dans le domaine des services de paiement (PCI - Payment Card Industry), sont le gage du respect de procédures strictes de contrôle, visant à garantir le respect constant des normes et processus de sécurité et/ou de qualité.

En janvier 2008, le groupe Teleperformance a été récompensé par la société Frost & Sullivan pour sa politique d'innovation des procédures de sécurité mises en place sur le marché nord-américain, ainsi que pour l'application des meilleures pratiques de sécurité de l'information, afin de fournir aux clients un service d'excellence dans ce domaine.

B5 Perspectives

S'appuyant sur un management de la relation clients de qualité supérieure et sur le respect de nos valeurs clés, le groupe entend continuer à harmoniser et à renforcer en continu son dispositif de contrôle interne au regard du Cadre de référence et en poursuivant la mise en œuvre des normes et des meilleures pratiques du métier.

B6 Rapport des commissaires aux comptes

(articles L.225-235 du code de commerce) sur le rapport du Président du Conseil de surveillance, 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 Teleperformance et en application des dispositions 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 2007.

Il appartient au Président du Conseil de surveillance 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 contenues 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 conformément à la norme d'exercice professionnel applicable en France. Celle-ci requiert la mise en œuvre de diligences destinées à apprécier la sincérité des informations contenues 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 procédures de contrôle interne relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière sous-tendant les informations présentées dans le rapport du Président ainsi que de la documentation existante ;
- prendre connaissance des travaux ayant permis d'élaborer ces informations et de la documentation existante ;
- déterminer si les déficiences majeures du contrôle interne relatif à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière que nous aurions relevées dans le cadre de notre mission font l'objet d'une information appropriée dans le rapport du Président.

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 24 avril 2008

KPMG Audit,
département de KPMG S.A.

MG Sofintex, membre
de Deloitte & Associés

Eric Junières
Associé

Jean Guez
Associé

3.4.5

Effectif, participations au capital, options sur actions

A Effectif

Répartition de l'effectif au 31 décembre par catégorie

Les effectifs sont présentés en détail au chapitre 3-6 *Rapports et Résolutions* soumis à l'Assemblée générale mixte du 3 juin 2008.

Participation au capital

Accords de participation des salariés au capital : Néant

Participation au capital des organes de direction et de surveillance

À la date du 11 mars 2008, sur la base des déclarations des intéressés et du registre des actions détenues en nominatif, l'ensemble des membres des organes de direction et de surveillance détient 3 451 039 actions, soit 6,23 % du capital et 9,57 % des droits de vote.

B Options de souscription d'actions

Bi De la société

Au 11 mars 2008, il existe 1 607 316 actions potentielles des quatre plans d'options et d'attribution détaillés ci après :

Bi/a Plan d'options de souscription d'actions de 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 souscription d'actions de 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. Le nombre d'actions nouvelles attribuées dans le cadre de ce plan a été porté de 700 000 à 745 250 par décision du Directoire du 6 novembre 2006, suite à l'augmentation de capital réalisée en novembre 2006, et le prix de souscription a été ajusté à 17,34€.

Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 25 juin 2008.

Le nombre de stock-options dont disposent les mandataires sociaux à la date du 31 décembre 2007, au titre de ce plan, est détaillé ci-dessous :

Bénéficiaires	nombre d'actions
Christophe Allard	159 689
Michel Peschard	21 292
Total	180 981

1. Options de souscription ou d'achat d'actions consenties à chaque mandataire social et options levées par ces derniers	Nombre d'options attribuées / d'actions souscrites ou achetées
Options consenties durant l'exercice 2007 aux mandataires sociaux	Néant
Options levées durant l'exercice 2007 par les mandataires sociaux	Néant
2. Options de souscription ou d'achat d'actions consenties aux dix premiers salariés non mandataires sociaux attributaires et options levées par ces derniers	Nombre d'options attribuées / souscrites
Options consenties durant l'exercice 2007 par l'émetteur et par toute société comprise dans le périmètre d'attribution des options aux dix salariés de l'émetteur et de toute société comprise dans le périmètre dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé	Néant
Options levées durant l'exercice 2007 par les dix salariés de la société dont le nombre d'options ainsi souscrites est le plus élevé	12 035

B1/b

Plans d'attribution gratuite d'actions de Teleperformance autorisés l'Assemblée générale mixte du 1er juin 2006 dans la limite de 2,30% du capital social à la date de ladite Assemblée.

Trois plans d'attribution d'actions ont été décidés par le Directoire dans le cadre de cette autorisation, soit :

1. Plan d'attribution décidé par le Directoire du 2 août 2006

Le Directoire du 2 août 2006 a décidé d'attribuer gratuitement 776 600 actions nouvelles de 2,50 € de nominal à 169 managers et collaborateurs du groupe.

Le nombre d'actions nouvelles attribuées dans le cadre de ce plan a été porté de 776 600 à 826 666 à la suite de l'augmentation de capital réalisée en novembre 2006.

2. Plan d'attribution décidé par le Directoire du 3 mai 2007

Le Directoire du 3 mai 2007 a décidé d'attribuer gratuitement 23 400 actions nouvelles de 2,50 € de nominal à 15 managers et collaborateurs de filiales étrangères du groupe.

3. Plan d'attribution décidé par le Directoire du 10 janvier 2008

Le Directoire du 10 janvier 2008 a décidé d'attribuer gratuitement 12 000 actions nouvelles de 2,50 € de nominal à 3 managers et collaborateurs de filiales étrangères du groupe.

Le nombre d'actions gratuites attribuées dans le cadre de l'autorisation de l'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006 ressort en final à 812 000 (soit 862 066 actions après ajustement de novembre 2006), représentant près de 2,3 % du capital social de la société à la date de ladite Assemblée.

L'attribution définitive des actions est subordonnée aux conditions fixées par le Directoire, et interviendra au terme d'une période d'acquisition de deux ans. Une fois attribuées, les actions seront incessibles pendant deux années. Elles seront entièrement assimilées aux actions anciennes à compter de la mise en paiement du dividende afférent à l'exercice précédant celui au cours duquel elles seront émises.

Le nombre d'actions gratuites dont disposent les mandataires sociaux à la date du 31 décembre 2007 au titre de ces plans d'attribution est détaillé ci dessous :

Bénéficiaires	nombre d'actions
Christophe Allard	84 093
Daniel Julien*	84 093
Jacques Berrebi*	80 900
Michel Peschard	13 838
Total	262 924

* au titre de leur fonction de dirigeant au sein de Teleperformance Group Inc. USA

B2 Plan d'options de souscription ou d'attribution gratuite d'actions consenti par des sociétés contrôlées majoritairement

Il n'existe aucun plan d'options ou d'attribution d'actions consenti par des sociétés contrôlées majoritairement.

3.5 Actionnariat

3.5.1 Répartition du capital et des droits de vote

A Evolution de la répartition du capital et des droits de vote

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

Actionnaires	Au 16.03.2006			Au 13.03.2007			Au 11.03.2008				
	Capital souscrit			Capital souscrit			Capital souscrit			Base diluée	
	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	% de capital	% des droits de vote
M. Jacques BERREBI	966 693	2,74	2,50	920 000	1,67	2,41	920 000	1,66	2,41	1,76	2,48
M. Olivier DOUCE	2 111 980	5,98	9,0	1 989 980	3,61	5,69	1 914 980	3,46	5,57	3,35	5,42
M. Daniel JULIEN	574 221	1,63	2,27	574 221	1,04	1,49	574 221	1,04	1,49	1,16	1,59
Groupe Industriel Marcel DASSAULT (I)	2 294 308	6,50	10,0	2 632 901	4,78	7,13	2 830 441	5,11	7,46	4,97	7,27
Mme Sylvie DOUCE	670 236	1,90	1,73	670 236	1,22	1,14	670 236	1,21	1,14	1,18	1,11
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote double	154 488	0,44	0,80	163 471	0,30	0,55	181 678	0,33	0,61	0,32	0,60
Autres actionnaires nominatifs avec droit de vote simple	65 289	0,18	0,17	52 231	0,09	0,09	38 728	0,07	0,07	0,07	0,06
Autres porteurs	28 475 201	80,63	73,53	48 099 700	87,29	81,50	48 253 227	87,12	81,25	87,19	81,47
Totaux	35 312 416	100	100	55 102 740	100	100	55 383 511	100	100	100	100

(I) société holding financière et immobilière, située 9 Rond Point des Champs Elysées

Au 11 mars 2008, l'ensemble des membres du Directoire et du Conseil de surveillance détient 6,23 % du capital et 9,57 % des droits de vote.

La société détient au 11 mars 2008 72 000 actions en auto contrôle dans le cadre du contrat de liquidité.

À la connaissance de la société, les salariés du groupe, non-mandataires sociaux de Teleperformance, détiennent à cette date 17 734 actions nominatives, correspondant notamment

aux levées d'options qui ont été exercées dans le cadre des plans d'options.

Aucune de ces actions ne fait l'objet d'une gestion collective dans le cadre d'un plan d'épargne d'entreprise.

Il n'existe pas de pactes d'actionnaires ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités boursières ou de pactes de quelque nature que ce soit (dont ceux résultant de la loi Dutreil).

Il n'existe, à la connaissance de la société, aucun accord dont la mise en œuvre pourrait, à une date ultérieure à celle du visa du présent document, entraîner un changement de son contrôle.

Chaque action de la société donne droit à un droit de vote sauf si, remplissant les conditions de détention prévues par les statuts, une action confère à son détenteur un droit de vote double.

Les principaux actionnaires ne disposent pas de droits de vote différents des autres détenteurs d'actions.

Les conditions d'obtention des droits de vote double sont détaillées au chapitre 3.3 *Informations générales*.

B Mouvements significatifs intervenus dans les trois ans sur la répartition du capital

La société a été informée des mouvements suivants :

- Messieurs Jacques Berrebi et Daniel Julien ont procédé le 5 janvier 2006 à la cession d'un bloc de 2 millions d'actions représentant 5,7 % du capital de Teleperformance sous la forme d'un placement privé.

- Le groupe BNP Paribas a progressivement cédé, entre le 5 janvier et le 1er mars 2006, sa participation dans Teleperformance, pour ne détenir à cette date que 0,12 % du capital et 0,11 % des droits de vote de Teleperformance.

- Dans le cadre de l'augmentation de capital en numéraire réalisée le 3 novembre 2006, Monsieur Jacques Berrebi et le groupe GIM Dassault ont exercé tout ou partie des droits préférentiels de souscription attachés à leurs actions :

- Monsieur Jacques Berrebi a souscrit à hauteur de 33 307 actions nouvelles à 22 € l'action,

- Le groupe GIM Dassault a souscrit 764 769 actions nouvelles à 22 € l'action,

- Monsieur Olivier Douce a procédé à la cession de 50 000 actions entre le 30 novembre et 12 décembre 2007 pour un montant total de 1 313 523,60 €, représentant un prix de cession unitaire moyen de 26,27 €.

Monsieur Olivier Douce a procédé à la cession de 25 000 actions entre le 8 et le 25 février 2008 pour un montant total de 539 340,50 € représentant un prix de cession unitaire moyen de 21,57 €.

C Franchissements de seuil

La société a été informée des franchissements de seuil suivants :

Au cours de l'exercice 2006 :

Société ODDO et Cie : le 11 janvier 2006, franchissement à la hausse du seuil de 5 % en capital à la suite de l'acquisition de 195 000 actions dans le cadre d'une opération de placement intervenue le 5 janvier 2006 ;

La société ODDO & Cie a déclaré à cette occasion détenir à la date de l'opération 1 836 060 titres, représentant 5,2 % du capital et 4,22 % des droits de vote.

Monsieur Jacques BERREBI : le 10 janvier 2006, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en capital et droits de vote à la suite de la cession de 1 200 000 actions dans le cadre

d'une opération de placement intervenue le 5 janvier 2006 ; Jacques Berrebi a déclaré à cette occasion détenir à la date de l'opération 966 693 titres, représentant 2,74 % du capital et 2,22 % des droits de vote.

Monsieur Daniel JULIEN : le 10 janvier 2006, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en droits de vote à la suite de la cession de 800 000 actions dans le cadre d'une opération de placement intervenue le 5 janvier 2006 ; Daniel Julien a déclaré à cette occasion détenir à la date de l'opération 574 221 titres, représentant 1,63 % du capital et 2,02 % des droits de vote.

Groupe BNP Paribas : le 13 janvier 2006, franchissement à la baisse du seuil de 15 % en droits de vote, suite à une cession d'actions intervenue le 5 janvier 2006.

Le groupe BNP Paribas a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 3 271 371 titres, représentant 9,26 % du capital et 14,82 % des droits de vote.

Groupe BNP Paribas : le 31 janvier 2006, franchissement à la baisse du seuil de 10 % en droit de vote par sa filiale Société Centrale d'Investissement, suite à une cession d'actions intervenue le 24 janvier 2006.

Le groupe BNP Paribas a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 2 808 761 titres, représentant 7,95 % du capital et 12,71 % des droits de vote.

Groupe BNP Paribas : le 9 février 2006, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en capital par sa filiale Société Centrale d'Investissement, suite à une cession d'actions intervenue le 3 février 2006.

Le groupe BNP Paribas a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 2 413 087 titres, représentant 6,83 % du capital et 10,88 % des droits de vote.

Groupe BNP Paribas : le 15 février 2006, franchissement à la baisse du seuil de 10 % en droits de vote par sa filiale Société Centrale d'Investissement, suite à une cession d'actions intervenue le 9 février 2006.

Le groupe BNP Paribas a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 1 989 204 titres représentant 5,63 % du capital et 8,93 % des droits de vote.

Groupe BNP Paribas : le 23 février 2006, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en capital et en droits de vote par sa filiale Société Centrale d'Investissement, suite à une cession d'actions intervenue le 17 février 2006.

Le groupe BNP Paribas a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 1 712 718 titres, représentant 4,68 % du capital et 7,68 % des droits de vote.

Groupe BNP Paribas : le 8 mars 2006, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en droits de vote, suite à une cession d'actions intervenue le 1er mars 2006.

Le groupe BNP Paribas a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 43 826 titres, représentant 0,12 % du capital et 0,11 % des droits de vote.

Groupe Industriel Marcel Dassault : le 6 novembre 2006, franchissement à la baisse du seuil de 10 % en droits de vote, suite à l'augmentation de capital en numéraire.

Le groupe GIM Dassault a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 3 059 077 titres, représentant 6,50 % du capital et 9,08 % des droits de vote.

Au cours de l'exercice 2007 :

Groupe Industriel Marcel Dassault : le 23 février 2007, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en capital, suite à l'augmentation de capital consécutive à la conversion de l'Océane intervenue le 14 février 2007.

Le groupe GIM Dassault a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 2 632 901 titres, représentant 4,78 % du capital et 7,13 % des droits de vote.

Monsieur Olivier DOUCE : le 4 avril 2007, à titre de régularisation, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en capital, suite à l'augmentation de capital consécutive à la conversion de l'Océane intervenue le 14 février 2007.

Olivier Douce a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 1 989 980 titres, représentant 3,61 % du capital et 5,69 % des droits de vote.

Société ODDO et Cie : le 17 avril 2007, à titre de régularisation, franchissement à la baisse du seuil de 5 % en capital suite à l'augmentation de capital du 6 novembre 2006.

La société ODDO & Cie a déclaré à cette occasion détenir à la date de l'opération 2 246 949 titres, représentant 4,08 % du capital et 3,81 % des droits de vote.

Groupe Industriel Marcel Dassault : le 21 décembre 2007, franchissement à la hausse du seuil de 5 % en capital, suite à l'acquisition d'actions sur le marché.

Le groupe GIM Dassault a déclaré à cette occasion détenir globalement à la date de l'opération 2 794 938 titres, représentant 5,05 % du capital et 7,36 % des droits de vote.

3.5.2

Rapport spécial concernant le programme de rachat d'actions

A Programme de rachat en cours

L'Assemblée générale du 1^{er} juin 2007, après avoir pris connaissance du rapport du Directoire, a décidé dans sa dixième résolution que la société pourra acheter ses propres actions en vue :

- d'annuler toutes ou partie des dites actions dans la limite de 10 % du nombre total d'actions par période de vingt-quatre mois, conformément à l'autorisation donnée pour une durée de vingt-six mois au Directoire aux termes de la 13^e résolution de la même assemblée,
- de mettre en place ou d'honorer des programmes d'options sur actions ou autres allocations d'actions (notamment options d'achat ou attributions gratuites d'actions) au profit des salariés et mandataires sociaux du groupe,
- de mettre en place des obligations liées à l'émission de valeurs mobilières donnant accès au capital,
- de les conserver en vue de leur remise ultérieure à titre de paiement ou d'échange dans le cadre d'opérations de croissance externe,
- de donner mandat à un prestataire de services d'investissement agissant de manière indépendante pour intervenir sur les actions de la société dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers.

Les modalités du programme de rachat répondent aux caractéristiques suivantes :

- le prix maximal d'achats par action est fixé à 40 €, hors frais,
 - le montant des fonds que la société pourra affecter au rachat ne pourra excéder 220 410 960 €,
 - le nombre maximal d'actions susceptibles d'être rachetées ne pourra excéder la limite de 10 % du nombre total des actions composant le capital social à quelque moment que ce soit,
 - le nombre d'actions pouvant être achetées par la société en vue de leur conservation ou de leur remise ultérieure en paiement ou en échange dans le cadre d'une opération de fusion, de scission ou d'apport, ne pourra excéder 5 % des actions composant le capital social.
 - le nombre maximal d'actions détenues par la société à quelque moment que ce soit ne pourra excéder 10 % du nombre total des actions composant le capital social.
- L'Assemblée générale du 1^{er} juin 2007 a fixé à 18 mois à compter du même jour la durée de validité de cette autorisation, soit jusqu'au 30 novembre 2008.

B Bilan du programme

La société est intervenue sur le marché du titre au cours de l'exercice 2007 dans le cadre d'un contrat de liquidité signé avec la société Oddo Corporate Finance qui a été mis en place à compter du 8 janvier 2007. Ce contrat est conforme à la charte de déontologie de l'AFEI approuvée par l'Autorité des Marchés Financiers.

Les moyens qui ont été affectés au compte de liquidité comprennent des liquidités pour un montant de 2 millions d'€, ainsi que les 1 500 actions provenant du précédent programme de rachat.

Tableau de déclaration synthétique

Déclaration par l'émetteur des opérations réalisées entre 1^{er} juin 2007 et le 31 mars 2008 dans le cadre du programme de rachat en cours concernant le contrat de liquidité mis en place depuis le 8 janvier 2007 avec la société Oddo Corporate Finance ainsi que le rachat d'actions en vue de leur annulation.

Situation au 31 mars 2008

Pourcentage du capital autodétenu directement ou indirectement	0,25 %
Nombre de titres annulés au cours des 24 derniers mois	0
Nombre de titres détenus en portefeuille	139 500
Nombre de titres auto détenus au début du programme	18 500
Nombre de titres achetés depuis le début du programme	3 363 258
Nombre de titres vendus depuis le début du programme	3 242 258
Valeur comptable du portefeuille	3 069 783,50 €
Valeur de marché du portefeuille	3 286 620,00 €

Les opérations de rachat déclarées ci-dessus intègrent les opérations de rachat d'actions en vue de leur annulation décidées par le Conseil de surveillance du 11 mars 2008. Celles-ci ont porté sur un nombre total d'actions de 100 000, acquises entre le 14 mars et le 21 mars, au prix moyen de 21,59 € et représentant un montant global de 2 159 320,50 €. Ces actions seront annulées par le Directoire postérieurement à l'Assemblée générale du 3 juin 2008.

C Descriptif du nouveau programme de rachat en application des articles 241-I et suivants du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

Objectifs du programme de rachat d'actions.

Il sera proposé à l'Assemblée générale mixte du 3 juin 2008 de renouveler le programme de rachat à compter du 4 juin 2008 pour une nouvelle période de 18 mois répondant aux mêmes objectifs que le précédent programme.

Les modalités du programme de rachat sont identiques, à l'exception du montant maximal des fonds que la société pourra consacrer au rachat de ses propres actions, qui a été fixé à 221 534 040 €.

Cadre juridique

La mise en œuvre de ce programme, qui s'inscrit dans le cadre législatif créé par la loi n° 98-546 du 2 juillet 1998 portant diverses dispositions d'ordre économique et financier et dans le cadre des dispositions du règlement européen n° 2273/2003 portant sur les modalités d'application de la directive européenne n° 2003/6/CE du 28 janvier 2003, est soumise à l'approbation de l'Assemblée générale des actionnaires du 3 juin 2008 au travers des résolutions suivantes ainsi rédigées :

De la compétence de l'Assemblée générale ordinaire

Treizième résolution : autorisation à l'effet d'opérer sur les actions de la société

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale ordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et conformément aux dispositions des articles L.225-209 et suivants du code de commerce, des articles 241-I et suivants du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers et du règlement (CE) n° 2273/2003 de la Commission européenne du 22 décembre 2003 :

1. Décide que la société pourra acheter ses propres actions en vertu de la présente résolution, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables en conformité avec le droit positif, en vue :

- d'annuler les actions rachetées, sous réserve de l'adoption par l'Assemblée de la quatorzième résolution ci-après, dans les termes qui y sont indiqués ou d'une autorisation de même nature ;

- de mettre en place ou d'honorer des programmes d'options sur actions ou autres allocations d'actions au profit des salariés et des mandataires sociaux, notamment :

- en proposant aux salariés de la société ou des sociétés qui lui sont liées dans les conditions des articles L.225-180

- ou L.233-16 du code de commerce, d'acquérir des actions, directement ou par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement d'entreprise, dans les conditions prévues par la loi, notamment les articles L.443-1 et suivants du code du travail ;

- en consentant des options d'achat d'actions et en attribuant gratuitement des actions aux salariés ou mandataires sociaux autorisés de la société ou des sociétés qui lui sont liées dans les conditions des articles L.225-177 et suivants et L.225-197-1 et suivants du code de commerce ;

- de mettre en place ou d'honorer des obligations liées à l'émission de valeurs mobilières donnant accès au capital ;

- de les conserver en vue de leur remise ultérieure à titre de paiement ou d'échange dans le cadre d'opérations de croissance externe ;

- de donner mandat à un prestataire de services d'investissement agissant de manière indépendante pour intervenir sur les actions de la société dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers ;

- plus généralement, de réaliser toute autre opération admissible par la réglementation en vigueur.

2. Décide que :

- le prix maximal d'achat par action est fixé à 40 €, hors frais ;

- le montant des fonds que la société pourra consacrer au rachat de ses propres actions ne pourra excéder 221 534 040 € ;

- le nombre maximal d'actions susceptibles d'être rachetées et détenues par la société dans le cadre de la présente résolution ne pourra excéder la limite de 10 % du nombre total des actions composant le capital social à quelque moment que ce soit, étant précisé que le nombre d'actions que la société pourra acheter pendant la durée du programme de rachat en vue de leur conservation et de leur remise ultérieure en paiement ou en échange, dans le cadre d'une opération de fusion, de scission ou d'apport, ne pourra excéder 5 % des actions composant le capital de la société ;

- le nombre maximal d'actions détenues par la société à quelque moment que ce soit ne pourra excéder 10 % du nombre total des actions composant le capital social ;

- les acquisitions, cessions, échanges ou transferts de ces actions pourront être effectués à tout moment, sauf en période d'offre publique, en une ou plusieurs fois et par tous moyens, dans les limites et selon les modalités définies par les lois et règlements en vigueur. Ces opérations pourront être effectuées, le cas échéant, de gré à gré, par cessions de blocs, ou par mécanismes optionnels ou instruments dérivés, à l'exclusion de la vente d'options de vente. La part maximale du capital pouvant être transférée sous forme de blocs de titres pourra atteindre la totalité du programme de rachat d'actions.

3. Fixe à 18 mois à compter de la présente Assemblée la durée de validité de cette autorisation qui annulera pour la période non écoulée et remplacera, à compter de la date de mise en œuvre par le Directoire, l'autorisation donnée par l'Assemblée générale du 1^{er} juin 2007 dans sa dixième résolution.

4. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de délégation, pour réaliser ces opérations, effectuer toutes formalités et déclarations, procéder le cas échéant aux ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la société et d'une manière générale, faire le nécessaire pour l'application de la présente autorisation.

De la compétence de l'Assemblée générale extraordinaire

Quatorzième résolution : autorisation donnée au Directoire à l'effet d'annuler, dans la limite de 10 % par période de 24 mois, des actions propres détenues par la société

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale extraordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et du rapport spécial des commissaires aux comptes, conformément aux dispositions légales, notamment à l'article L.225-209 du code de commerce :

1. Autorise le Directoire à annuler, sur ses seules décisions, en une ou plusieurs fois, tout ou partie des actions de la société acquises par elle au titre de la mise en œuvre de l'autorisation donnée à la treizième résolution ordinaire de la présente Assemblée générale, ou déjà détenues par elle dans le cadre d'autorisations antérieures, 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.
2. Fixe à 26 mois à compter de ce jour la durée de la présente autorisation qui annule pour la période non écoulée et remplace celle accordée par l'Assemblée générale du 1^{er} juin 2006 dans sa treizième résolution ayant le même objet.
3. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation, à l'effet de procéder à la réalisation de la ou des réductions de capital, modifier en conséquence les statuts et accomplir toutes formalités nécessaires.

Modalités

Part maximale du capital à acquérir et montant maximal payable par Teleperformance

En application des dispositions de l'article L.225-209 du code de commerce, la part maximale du capital que Teleperformance est susceptible d'acquérir est de 10 % du capital social soit, à la date de l'Assemblée générale, 5 538 351 actions. Il est précisé que la limite des 10 % devra être appliquée à un capital qui sera ajusté, le cas échéant, des opérations l'affectant postérieurement à cette Assemblée générale. La société s'engage, en application de la loi, à ne pas dépasser la limite de 10 % du total de ses propres actions, en auto détention directe et indirecte, ni plus de 10 % d'une catégorie déterminée. Compte tenu du nombre de titres déjà détenus (qui s'élevait au 31 mars 2008 à 139 500 actions représentant 0,25 % du capital), le montant maximum théorique autorisé serait de 215 954 040 € représentant 5 398 851 actions ou 9,75 % du capital social, dans la limite du montant des réserves disponibles autres que

la réserve légale. Le prix d'achat maximum hors frais par action serait de 40 €. La société détient, au 31 mars 2008, 139 500 actions propres représentant 0,25 % du capital social et déclare respecter les dispositions de l'article L.225-210 du code de commerce. La société s'engage à maintenir un flottant suffisant qui respecte les seuils tels que définis par Nyse Euronext Paris.

La société ne détiendra pas directement et indirectement plus de 10 % de son capital social conformément aux dispositions de l'article L.225-210 du code de commerce.

Modalités des rachats

Les actions pourront être rachetées par intervention sur le marché ou autrement, notamment par achat de blocs de titres pouvant porter sur l'intégralité des titres détenus dans le cadre du programme (à l'exception des rachats effectués par animation du marché), y compris par l'utilisation d'instruments financiers dérivés, à tout moment sauf en période d'offre publique dans les limites que pourrait permettre la réglementation boursière et pour tout ou partie des actions susceptibles d'être rachetées, toujours dans le respect de la réglementation en vigueur. Il est précisé qu'aucune vente d'options de vente ne sera utilisée dans le cadre du programme de rachat et qu'aucun produit dérivé ne sera utilisé dans le cadre de la mise en œuvre de l'objectif d'animation du marché au travers du contrat de liquidité. En tout état de cause, la société s'engage à ne pas accroître la volatilité de son titre du fait de l'utilisation de produits dérivés.

Durée et calendrier du programme de rachat

Aux termes de la résolution qui sera soumise à l'Assemblée générale mixte du 3 juin 2008, l'autorisation de procéder à des rachats d'actions de la société sera consentie au Directoire pour une durée de dix-huit mois à compter de la date de ladite Assemblée.

3.5.3

Conventions et engagements réglementés avec les parties liées

Le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées au titre de l'exercice 2007 visées aux articles L.225-38, L.225-42-1 et L.225-22-1 du code de commerce figure en pages 81 et 82 du présent document.

La liste des conventions courantes visées aux articles L.225-39 et L.225-115, L.225-42-1 et L.225-22-1 du code de commerce est mise à la disposition des actionnaires au siège social. Il n'existe aucune convention susceptible d'avoir un impact significatif sur la situation financière de la société. En particulier, aucune convention ou engagement ne lie la société à un actionnaire détenant une fraction supérieure à 10 % des droits de vote de la société.

Les opérations avec les parties liées figurent à la note X de l'annexe aux comptes consolidés.

3.5.4 Cotation boursière

A Lieu de cotation

Nyse Euronext Paris compartiment A depuis le 18 janvier 2007, 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.

B Code ISIN : FR000051807 Actions ordinaires

Evolution mensuelle des cours réajustés de l'action sur les 18 derniers mois (source Nyse Euronext Paris) :

	cours + haut (en €)	cours + bas (en €)	cours de clôture (en €)	Transactions en nombre de titres	Transactions en capitaux (en €)	Nombre de séances
2006						
oct.	30,04	25,79	28,31	9 577 675	268 164 025	22
nov.	31,10	27,60	29,04	5 255 201	154 205 189	22
déc.	29,49	28,12	29,46	2 801 306	80 637 582	19
Total	33,73	24,85	29,46	46 873 800	1 368 080 680	257
2007						
janv.	33,50	29,50	33,08	6 267 677	200 038 363	22
fév.	34,57	30,50	32,46	5 162 176	172 217 476	20
mars	33,49	30,15	32,71	5 686 909	181 343 421	22
avril	34,07	32,47	33,05	3 118 018	103 615 470	19
mai	34,37	32,15	33,50	5 288 034	176 429 420	22
juin	33,63	32,02	32,25	3 304 937	108 747 229	21
juil.	33,10	29,41	30,00	3 367 327	107 081 934	22
août	31,70	28,43	30,09	6 206 683	185 491 951	23
sept.	30,49	27,13	27,33	3 876 254	111 071 393	20
oct.	28,82	26,85	27,47	6 244 639	173 690 107	23
nov.	28,35	22,01	26,22	6 833 719	175 354 291	22
déc.	26,88	25,10	26,63	3 379 472	88 027 504	19
Total	34,57	22,01	26,63	58 735 845	1 783 108 559	255
2008						
janv.	27,00	17,81	20,82	7 315 591	155 654 179	22
fév.	23,15	19,91	20,97	5 922 152	127 785 072	21
mars	23,80	18,90	23,56	6 857 130	146 560 063	19

3.5.5 Dividendes

A Politique de dividende

La société poursuit sa politique d'augmentation significative du dividende et proposera à l'Assemblée générale un dividende en progression de 19 % par rapport à l'exercice précédent. Ce dividende s'élèvera à 0,44 € par action.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution des dividendes versés par la société Teleperformance au titre des cinq derniers exercices (en euros) :

Dividende par action	Dividende		50%	
	Avoir fiscal	Revenu global	Avoir fiscal	Revenu global
Exercice				
2003	0,20	0,10	0,10	0,30
2004	0,25	0,075	0,075	0,325
2005	0,30			0,30
2006	0,37			0,37
2007	0,44 *			0,44

* proposé à l'Assemblée générale du 3 juin 2008

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

3.5.6 Communication avec les actionnaires

A Documentations

La société met à la disposition de ses actionnaires :

- Le rapport annuel, édité en français et en anglais,
 - Un rapport semestriel qui paraît au bulletin d'annonces légales obligatoires,
 - Des informations générales, économiques et financières sur le groupe, sur le site web www.teleperformance.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.

B Calendrier indicatif des annonces financières au cours des exercices 2007/2008

Publications trimestrielles

- 1^{er} trimestre : 6 mai 2008
- 2^e trimestre : 8 août 2008
- 3^e trimestre : 10 novembre 2008
- 4^e trimestre : 9 février 2009

Réunions d'analystes financiers SFAF

- 21 mai 2008
- 26 novembre 2008

Publication des résultats

- Semestriels : 29 août 2008
- Annuels : 11 mars 2009

Assemblée générale mixte

- 3 juin 2008

3.6

Rapports et résolutions soumis à l'Assemblée générale mixte du 3 juin 2008

3.6.1

Rapport de gestion du Directoire sur les comptes consolidés et sociaux

A

Examen de la situation financière et du résultat du groupe (en millions d'€)

AI

Les résultats 2007 du groupe

AI/a Activité

Le chiffre d'affaires consolidé s'est élevé à 1 593,8 millions d'€, soit une progression, à données publiées, de 15 %.

Corrigé de l'effet de change, le chiffre d'affaires consolidé affiche une croissance de 18,7 %.

L'impact négatif lié à l'évolution des devises provient pour l'essentiel de l'appréciation de l'euro vis-à-vis du US\$. Cet impact s'élève à 51,5 millions d'€ au titre de l'année.

A données comparables, le chiffre d'affaires du groupe enregistre une croissance de 9 %, se répartissant comme suit sur l'ensemble du réseau :

- Zone NAFTA : +12,0 %
- Zone Europe : + 8,1 %
- Autres : + 2,8 %

L'effet de périmètre sur l'activité de l'exercice 2007 porte sur les opérations suivantes :

Opérations intervenues en 2006

- En Europe :
 - Acquisition du groupe SCMG en Suisse, consolidé à compter du 1er décembre 2006 permettant de conforter notre position dans cette partie de l'Europe ;
 - Cession, intervenue au cours du second semestre 2006, des activités études réalisées en France, en Italie et en Allemagne ;

Opérations intervenues au cours de l'exercice 2007

- En Europe :
 - Acquisition de 100 % du groupe allemand twenty4help Knowledge Service AG, consolidé à compter du 1er avril.
 - Acquisition de 62 % de la société française The Phone House Services Telecom, consolidée à compter du 1er mai.
- Dans la zone NAFTA :
 - Cession de la société US Noble Systems Corp., déconsolidée à effet du 1er janvier.
 - Acquisition de la société US Alliance One, consolidée à effet du 1er août.
 - Acquisition de la société mexicaine Hispanic Teleservices, consolidée à effet du 1er décembre.

L'effet de périmètre représente sur l'exercice 2007 un impact net positif de 124,4 millions d'€, qui se répartit comme suit :

- +111 millions en Europe et
- +13,4 millions sur la zone NAFTA.

La répartition en % du chiffre d'affaires par zone géographique a évolué comme suit :

En %	31/12/07	31/12/06	Variations
Europe	52,0	46,5	+5,5
dont France	21,4	21,4	0
NAFTA *	37,6	41,0	-3,4
Autres	10,4	12,5	-2,1
Total	100	100	

* North America Free Trade Agreement

AI/b Rentabilité

Le résultat opérationnel ressort à 159,3 millions d'€ contre 131,3 millions d'€ en 2006, en augmentation de 21 %, soit une progression supérieure à la croissance du chiffre d'affaires. Le taux de marge opérationnelle représente 10 % du chiffre d'affaires contre 9,5 % en 2006.

Le résultat opérationnel a été impacté par les éléments suivants :

- Une charge de 12,1 millions d'€ correspondant au montant évalué des avantages acquis par le personnel dans le cadre des plans d'actions attribués en 2006 et 2007.
- Une dépréciation partielle à hauteur de 2,2 millions d'€ constatée sur le montant du goodwill affecté à nos activités implantées au Brésil.
- Un produit net de 13,4 millions d'€ dégagé sur la cession de titres de participation ainsi que sur la vente d'un immeuble de placement réalisées au cours de l'exercice 2007.

L'EBITDA (résultat opérationnel augmenté des dotations aux amortissements sur immobilisations corporelles et incorporelles) s'élève à 223,1 millions d'€, représentant 14 % du chiffre d'affaires.

Le résultat financier fait ressortir une charge nette de 0,4 million d'€ contre 15,4 millions d'€ en 2006. Cette amélioration résulte pour l'essentiel :

- de la conversion de l'Océane intervenue en février 2007, qui représentait sur l'exercice 2006 un coût financier de l'ordre de 8,3 millions d'€.
- des produits financiers, d'un montant de 8,5 millions d'€, provenant des placements financiers réalisés en 2007 sur les fonds levés et non encore investis de l'augmentation de capital souscrite en numéraire fin 2006.

L'impôt sur les sociétés s'élève à 57,5 millions d'€ contre 41,9 millions d'€ en 2006. Le taux d'impôt ressort à 36,2% contre 36,1% au 31 décembre 2006.

Le taux apparent d'imposition est affecté par des écritures de consolidation liées à l'application des normes IFRS (stock-options et actions gratuites, Oceane en 2006, swap de taux, charges financières sur les dettes liées aux engagements de rachat d'intérêts minoritaires, réduction de valeur sur goodwill), qui ne font pas l'objet de prise en compte d'impôts différés, à l'exception des pays où les règles fiscales locales prévoient une déduction fiscale pour les stock-options ou les actions gratuites.

Corrigé de ces éléments, le taux d'imposition moyen ressort en 2007 à 33,6%, contre 32,9% en 2006.

La contribution au résultat net part du groupe des activités destinées à être cédées s'est élevée à la somme de 1 054 K€ au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2007.

En définitive, le résultat net s'établit à 101,4 millions d'€ contre 74,1 millions d'€ en 2006. Il ressort, en part groupe, à 98,3 millions d'€ contre 70,9 millions d'€ en 2006, en progression de 39%.

A2 Trésorerie et capitaux du groupe

A2/a Structure financière consolidée au 31 décembre 2007

Capitaux à long terme et à court terme

Capitaux à long terme

Au 31 décembre (en millions d'€)	2007	2006	2005
Capitaux propres	965,6	739,4	440,7
Dettes financières non courantes	135,9	85,3	228,8
Total net des capitaux non courants	829,7	824,7	689,4

Capitaux à court terme

Au 31 décembre (en millions d'€)	2007	2006	2005
Trésorerie et équivalents de trésorerie	369,3	458,8	197,9
Dettes financières courantes	101,0	245,5	147,7
Excédent de trésorerie, net des dettes financières courantes	268,3	213,3	197,9

Source et montant des flux de trésorerie

(en millions d'€)	2007	2006	2005
Flux de trésorerie généré par l'activité opérationnelle avant variation du besoin en fonds de roulement	180,8	141,7	120,5
Variation du besoin en fonds de roulement	-3,8	+0,5	-17,8
Flux de trésorerie d'exploitation	177,0	142,2	102,7

Investissements	-310,9	-93,7	-64,9
Désinvestissements (au prix de cession)	25,7	11,4	8,2
Flux de trésorerie lié aux opérations d'investissement	-285,2	-82,3	-56,7
Augmentation de capital	9,2	257,6	-
Dividendes	-21,1	-14,5	-5,6
Variation nette des dettes financières	+8,4	-14,5	-21,1
Flux de trésorerie lié aux opérations de financement	-3,5	228,6	-26,7
Variation de la trésorerie	-111,7	288,5	19,3

Le groupe présente au 31 décembre 2007 une trésorerie nette positive de 132,4 millions d'€, contre 128 millions d'€ en 2006.

Le passif financier s'élève à 236,9 millions d'€, dont 56,4 millions d'€ de dettes provenant d'engagements de rachats de participations minoritaires de filiales.

Les capitaux propres de l'ensemble du groupe ressortent au 31 décembre 2007 à 965,6 millions d'€, dont 952,7 millions d'€ en part groupe, contre 726,4 millions d'€ en 2006.

La principale variation enregistrée au niveau de la structure financière du groupe résulte de l'augmentation de capital réalisée par la société Teleperformance d'un montant de 164,6 millions d'€, dont 156 millions d'€ proviennent de la conversion de l'Oceane intervenue en janvier 2007 suite à la mise en jeu de la clause de remboursement anticipé prévue dans la note d'opération; le solde, soit 8,6 millions d'€, est consécutif à la levée des deux plans de stock-options attribués en 2001 et venant à échéance en juin 2007.

A2/b Flux de trésorerie

La capacité d'autofinancement opérationnelle s'élève pour l'exercice 2007 à 180,8 millions d'€, contre 141,7 millions d'€ en 2006, en augmentation de plus de 27,3%.

La variation du besoin en fonds de roulement a augmenté au cours de l'exercice 2007 de 3,8 millions d'€. Hors opérations de « buy out », l'augmentation du besoin en fonds de roulement s'établit à 30,8 millions d'€, compensée à hauteur de 27 millions d'€ par une diminution du besoin en fonds de roulement générée par les opérations de « buy out ».

En définitive, la trésorerie nette générée par l'activité ressort à 177 millions d'€ contre 142,2 millions d'€ en 2006.

En ce qui concerne les investissements corporels et incorporels, ils représentent en 2007, hors opérations de location financement, un montant net de 63,6 millions d'€, contre 59,5 millions d'€ en 2006.

Ce chiffre inclut, à hauteur de 6,2 millions d'€, le produit de la vente d'un immeuble de placement situé à Puteaux.

Le cash flow disponible ressort en final à 113,4 millions d'€, contre 82,7 millions d'€ au 31 décembre 2006, représentant une progression de 37%.

Le flux net de décaissement lié aux opérations de croissance externe s'élève pour la même période à 222,9 millions d'€ ; opérations réalisées pour l'essentiel en Europe (assistance technique) et en Zone NAFTA (Debt collection aux USA et acquisition de H-tel au Mexique).

Les cessions de titres de participation ont généré une trésorerie nette de 11 millions d'€, provenant pour l'essentiel de la cession de la société US Noble Systems Corp.

Le flux net des décaissements liés aux opérations de financement s'élève à 3,5 millions d'€, dont :

- 21,1 millions d'€ de dividendes distribués,
- + 9,2 millions d'€ d'augmentation de capital en numéraire
- + 8,4 millions d'€ d'accroissement net des dettes financières

En final, après prise en compte de toutes ces opérations, la trésorerie nette, dégagée au titre de l'exercice 2007, hors effet de change et de périmètre, a diminué de 111,7 millions d'€.

B Examen de la situation financière et du résultat de la société

BI Bilan

BI/a Investissements

BI/a.1 Opérations en capital

Les principales opérations portant sur les titres sont les suivantes :

- Prise de participation à hauteur de 62% dans le capital de la société française TPH Services Telecom (anciennement dénommée The Phone House Services Telecom).

- Rachat auprès des minoritaires de 2,32% du capital de la société anglaise MM Teleperformance, portant la participation du groupe à 94,61%.

- Rachat auprès des minoritaires de 15,6% du capital de la société brésilienne SPCC portant la participation du groupe à 100%. Il a été ensuite procédé à une augmentation de capital de la société SPCC par incorporation de créances pour un montant de 10,6 millions d'€.

- Apport à la société américaine TGI, filiale à 100%, des titres de participations détenus dans la filiale mexicaine Inverpanamericana, société mère de la société opérationnelle Merkafon, et dans la société Merkafon Management. Cet apport, qui s'inscrit dans le cadre de la réorganisation du réseau américain, a dégagé dans les comptes sociaux une plus value globale de 94,5 millions d'€; Elle a été rémunérée par l'émission d'actions de la filiale TGI pour un montant de 142 millions d'€.

- Souscription à l'augmentation de capital en numéraire de TGI pour un montant global de 131,5 millions d'€, destinée à financer les deux opérations de croissance externes réalisées par sa filiale TGI en 2007 (respectivement Alliance One en août et Hispanic Teleservices Corp en novembre).

- Souscription à une augmentation de capital de la société Teleperformance Technical Help (anciennement dénommée SR Marketing Services) pour un montant global de 102 millions d'€, destinée à financer le regroupement au sein d'une même entité de la totalité des filiales du groupe spécialisées dans l'activité d'assistance technique. Cette augmentation de capital a servi à financer l'acquisition de twenty4help, ainsi que le transfert des titres que Teleperformance détenait dans la filiale française TechCity.

- Cession de la totalité de la participation dans la société américaine Noble System Corp, pour un montant de 10,1 millions d'€.

BI/a.2 Autres opérations financières

Le montant des prêts consentis aux filiales s'élève au 31 décembre 2007 à 27,2 millions d'€, constitués pour l'essentiel par :

- un prêt de 17 millions de £ accordé à la société MM Teleperformance. Cette créance fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'avances en devises,
- un prêt de 2,4 millions d'US\$ accordé à la société Telephilippines. Cette créance fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'avances en devises.

BI/b Capitaux propres

Il a été procédé à une augmentation du capital de la société pour un montant global de 164,6 millions d'€, dont :

- 156 millions d'€ provenant de la conversion de l'Océane réalisée le 23 février 2007,
- 8,6 millions d'€ résultant de la levée des deux plans d'options venant à échéance le 25 juin 2007.

Ces deux opérations se sont traduites par la création de 8 177 838 actions nouvelles de 2,5 € de valeur nominale.

Le capital social s'élève au 31 décembre 2007 à 55 383 511 actions d'une valeur nominale de 2,50€.

Il a été distribué le 4 juin 2007 un dividende de 0,37 € par action.

BI/c Conditions d'emprunt et structure de financement

Le montant des dettes financières s'élève au 31 décembre 2007 à 25,4 millions d'€. Elles sont uniquement constituées d'avances en devises destinées à la couverture de prêts accordés en US\$ et en £ à certaines filiales du groupe.

Les conditions relatives au respect des covenants sont traitées dans la note III.10 de l'annexe aux comptes consolidés.

BI/d Trésorerie

La société dispose au 31 décembre 2007 d'une trésorerie nette de 162,8 millions d'€, contre 314,5 millions au 31 décembre 2006.

La diminution nette de 151,7 millions d'€ s'analyse comme suit (en millions d'€) :

Augmentation de capital	+8,6
Flux net de trésorerie généré par l'activité	+35,5
Flux net décaissé au titre d'investissements financiers	-206,6
Flux net de trésorerie lié la cession d'immobilisations corporelles	+3,8
Augmentation nette des dettes financières	+8,6
Flux net lié aux autres immobilisations financières	+15,8
Dividendes versés	-17,5
Total	-151,7

B2 Résultats

Le montant du chiffre d'affaires s'établit à 34,8 millions d'€ contre 34,6 millions d'€ en 2006.

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

	2007	2006
Redevances perçues des filiales :	28,5	24,5
Activité commerciale	2,7	7,6
Autres revenus (dont locations immobilières)	3,6	2,5

La baisse des revenus provenant de l'activité commerciale est liée à l'interruption du contrat de prestation de services sous-traité auprès de la filiale MCA.

Le résultat d'exploitation dégage un profit de 12,2 millions d'€ contre 11,4 millions d'€ en 2006.

Le résultat financier s'établit à 23 millions d'€ contre 27,4 millions d'€ en 2006. Il se décompose comme suit (en millions d'€) :

	2007	2006
Dividendes	19,1	18,2
Intérêts financiers (net)	+12,2	+0,7
Abandon de créance consenti	- 4,1	-
Provisions pour dépréciation (net)	- 3,5	+8,5
Différence de change	-0,7	-0,7

Le résultat courant fait ressortir en final un profit de 35,2 millions d'€, contre 38,8 millions d'€.

Le résultat exceptionnel se solde par un produit net de 140,8 millions d'€, dont 136 millions d'€ provenant de la cession ou de l'apport de titres de participation, et le solde, soit 4,8 millions d'€, de la vente d'un immeuble de placement.

Après un impôt sur les sociétés représentant une charge nette de 9,5 millions d'€, le résultat net fait ressortir un profit de 166,5 millions d'€ contre 48,6 millions d'€ en 2006.

Résultats financiers au cours des 5 derniers exercices

	2003	2004	2005	2006	2007
I Situation financière en fin d'exercice					
Capital social	88 281 040	88 281 040	88 281 040	118 014 183	138 458 777
Nombre d'actions émises	35 312 416	35 312 416	35 312 416	47 205 673	55 383 511
Nombre maximal d'actions futures à créer :					
- par exercice de droit de souscription	834 750*	1 534 750*	1 534 750*	1 633 760*	745 250*
- par attribution d'actions gratuites				826 666**	850 066**
- par conversion d'obligations	7 521 326	7 521 326	7 521 326	7 882 875	-
II Résultat global des opérations effectives					
Chiffre d'affaires hors taxes	24 160 850	26 386 485	33 565 498	34 600 546	34 752 423
Résultat avant impôt, amortissements et provisions	- 2 467 185	30 245 524	22 203 659	45 253 264	180 176 951
Impôt sur les bénéfices	4 016 060	2 673 452	4 224 624	5 028 802	9 529 495
Résultat après impôt, amortissements et provisions	- 2 106 432	20 523 976	13 597 162	48 650 339	166 457 238
Résultat distribué	7 062 483	8 828 104	10 593 725	17 466 099	24 368 745

Résultats financiers au cours des 5 derniers exercices

	2003	2004	2005	2006	2007
III Résultat des opérations réduit à une seule action					
Résultat après impôt, mais avant amortissements et provisions	-0,18	0,78	0,51	0,85	3,08
Résultat après impôt, amortissements et provisions	-0,06	0,58	0,39	1,03	3,01
Dividende versé à chaque action	0,20	0,25	0,30	0,37	0,44
IV Personnel					
Nombre de salariés	31	31	31	31	31
Montant de la masse salariale	2 691 600	2 977 187	3 813 663	3 967 838	5 623 349
Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales)	1 135 126	1 110 427	1 421 627	1 455 022	2 015 442

* au titre des plans d'options des 25 juin 2001 et 24 juin 2004.

** au titre des plans d'attribution gratuite d'actions des 2 août 2006 et 3 mai 2007.

C Tendances et perspectives

Le niveau de l'activité depuis le début de l'année est globalement favorable sur l'ensemble du réseau ; elle conduit à confirmer les objectifs de croissance et de rentabilité annoncés au cours de la réunion financière qui s'est tenue en novembre 2007.

Les objectifs de croissance seront affinés en fonction des réalisations du 1^{er} trimestre 2008, et des tendances du marché à l'occasion de la prochaine réunion financière qui se tiendra le 21 mai 2008.

Risques et incertitudes

Les activités du groupe sont soumises aux risques des marchés (sensibilité aux paramètres économiques et financiers), ainsi qu'aux risques politiques et géopolitiques liés à sa présence mondiale.

Une description détaillée de ces risques est reprise dans la partie *Présentation de l'activité* au chapitre 3.2.6 *Facteurs de Risques*. Une description détaillée des instruments financiers en matière de gestion des risques financiers utilisés par la société et le groupe figure dans l'annexe aux comptes consolidés au chapitre 3.7.1. *Gestion du risque financier*, pages 101 et 102.

D Autres informations

DI Effectif et rémunérations - loi N.R.E.

Les informations sociales présentées ci-dessous sont relatives à l'ensemble des sociétés de la division centres de contacts incluses dans le périmètre du groupe.

Evolution de l'effectif moyen et des charges de personnel en milliers d'€

	31/12/2007		31/12/2006	
	Effectif	Charges de personnel	Effectif	Charges de personnel
Europe	*29 616	585 101	*22 807	456 190
NAFTA	27 763	353 407	22 557	343 949
Reste du monde	28 216	176 179	27 150	148 520
Total	85 595	1 114 687	72 514	948 659
Coût moyen par employé		13,02	Coût moyen par employé	13,07

* hors division Marketing Services, cédée en 2008.

Répartition de l'effectif moyen par catégorie

2007			2006				
	Cadres	Employés	Total		Cadres	Employés	Total
CDI	4 074	64 971	69 045	CDI	3 289	54 523	57 812
CDD	117	11 995	12 111	CDD	108	11 033	11 141
Sous total	4 191	76 966	81 157	Sous total	3 397	65 556	68 953
Intérim	55	4 384	4 439	Intérim	30	3 531	3 561
Total	4 245	81 350	85 595	Total	3 427	69 087	72 514

Répartition de l'effectif moyen par sexe

	31/12/2007	31/12/2006
Hommes	38 758	29 877
Femmes	46 838	42 637
Total	85 595	72 514

Répartition de l'effectif moyen par zone géographique

	31/12/2007	31/12/2006
Europe	29 617	22 807
NAFTA	27 763	22 557
Reste du monde	28 216	27 150
Total	85 595	72 514

Evolution de l'effectif par catégorie

Cadres	CDI	CDD	Intérim	Total	dont handicapés
01/01/2007	3 429	95	81	3 605	10
Structure *	897	19	23	939	-
Embauches	207	38	12	257	38
Suppression de postes	-49	-	-	-49	-
Licenciement motif personnel	-79	-2	-	-81	-
Mutations	330	-22	-6	302	-
31/12/2007	4 735	128	110	4 973	48
Employés	CDI	CDD	Intérim	Total	dont handicapés
01/01/2007	61 268	16 128	5 289	82 685	408
Structure *	6 069	1 906	51	8 026	-
Embauches	24 706	581	3 188	28 475	11
Suppression de postes	-18 090	-90	-19	** -18 199	-
Licenciement motif personnel	-6 418	-555	-126	-7 099	-
Mutations	4 035	-2 710	-1 627	-302	-
31/12/2007	71 570	15 260	6 756	93 586	419
Total des salariés					
01/01/2007	64 697	16 223	5 370	86 290	418
31/12/2007	76 305	15 388	6 866	98 559	467

* Structure :

- Entrée de périmètre : TPH ST, TP Egypte, groupe twenty4help, groupe AllianceOne et Hispanic Teleservices, Teleperformance Vietnam
- Sortie de périmètre : TP Technologie (UK)

** TP CRM (Brésil) pour 17 598

Répartition de l'effectif au 31 décembre par catégorie

	2007			2006		
	Cadres	Employés	Total	Cadres	Employés	Total
CDI	4 735	71 570	76 305	3 429	61 268	64 697
CDD	128	15 260	15 388	95	16 128	16 223
Sous total	4 863	86 830	91 693	3 524	77 396	80 920
Intérim	110	6 756	6 866	81	5 289	5 370
Total	4 973	93 586	98 559	3 605	82 685	86 290

Information sur la division centre de contacts France seulement :

- 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 2007 sur l'ensemble des centres de contacts en France - toutes catégories confondues - s'est élevé à 229 305, dont 57,74 % au titre de la maladie/maternité, 2,71 % suite à des accidents/trajet et 39,55 % pour d'autres causes.

- Œuvres sociales : le budget global consacré aux œuvres sociales par les centres de contacts en France s'est élevé en 2007 à 4 944 K€ dont 64,50 % en matière de restauration, 20,06 % au titre de subventions aux comités d'entreprise, 8,31 % en matière de transport et 7,12 % dans le cadre du logement.

D2 Détention du capital

Conformément à l'article L.233-13 nouveau 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 de 5 %, 10 %, 15 %, 20 %, 25 %, 1/3, 50 %, 2/3, 90 % ou 95 % 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 informés depuis notre dernier rapport sur l'exercice 2007 du franchissement de seuil de 5 % à la hausse en capital de la part de la société GIM Dassault.

En capital : seuil de 5 % La société GIM Dassault

En droit de vote : seuil de 5 % La société GIM Dassault
Monsieur Olivier Douce

D3 Participation des salariés au capital

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102 du code de commerce, nous vous indiquons qu'à notre connaissance, les salariés du groupe, non mandataires sociaux de Teleperformance, possèdent à la date du présent rapport 17 734 actions nominatives de la société, correspondant notamment aux levées d'options 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.

D4 Affectation des résultats

Nous soumettons à votre approbation l'affectation suivante du résultat de l'exercice 2007 :

Profit de l'exercice	166 457 238,26 €
Report à nouveau antérieur	28 352 793,58 €
Total à affecter	194 810 031,84 €
Dotation à la réserve légale	- 2 044 459,50 €
Dotation à la réserve ordinaire	- 110 000 000,00 €
Bénéfice distribuable	82 765 572,34 €
Dividende global	- 24 368 744,84 €
Solde au compte de report à nouveau	58 396 827,50 €

Il sera versé un dividende de 0,44 € par action.

Conformément aux dispositions de l'article L.225-210 du code de commerce, le montant du dividende correspondant aux actions auto-détenues par la société à la date de mise en paiement sera affecté au compte « report à nouveau ».

Conformément à l'article 158-3-2 du CGI, les personnes physiques fiscalement domiciliées en France bénéficieront d'une réfaction de 40 % sur le dividende brut pour l'impôt sur le revenu, dès lors qu'elles n'auront pas opté pour le prélèvement libératoire de 18 % (hors contributions sociales) prévu par l'article 117 quater du CGI.

Il est rappelé qu'il a été versé :

- Au titre de l'exercice 2006, un dividende de 0,37 € par action ouvrant droit à une réfaction de 40 % pour les personnes physiques résidant en France.

- Au titre de l'exercice 2005, un dividende de 0,30 € par action ouvrant droit à une réfaction de 40 % pour les personnes physiques résidant en France.

- Au titre de l'exercice 2004 : (1) en décembre 2004 un acompte sur dividende de 0,15 € net par action ouvrant droit à un avoir fiscal de 50 % pour les personnes physiques résidant en France et (2) en juin 2005 un dividende complémentaire de 0,10 € par action ouvrant droit à une réfaction de 50 % pour ces mêmes personnes.

D5 Achat par la société de ses actions

Pour satisfaire aux obligations de l'article L.225-211 du code de commerce, nous vous précisons les informations suivantes concernant le déroulement des programmes de rachat autorisés par les Assemblées des 1er juin 2006 et 1er juin 2007.

Le programme de rachat d'actions n'a été utilisé à la date du 31 décembre 2007 que dans le cadre d'un contrat de liquidité géré par la société Oddo qui a été mis en place à compter du 8 janvier 2007 en conformité avec la charte de déontologie de l'AFEI approuvée par l'Autorité des Marchés Financiers.

Les moyens qui ont été affectés au compte de liquidité comprennent des liquidités pour un montant de 2 millions d'€, ainsi que les 1 500 actions provenant d'un précédent programme de rachat.

Exercice 2007	Nombre de titres	Valeur comptable	Valeur de marché
Actions détenues au 31 décembre	22 100	576 222 €	588 523 €
Fraction du capital: 0,04%			

Mouvements intervenus

Exercice 2007	En nombre de titres	En montant	Cours moyen
Transactions réalisées en 2007 dans le cadre du contrat du 1 ^{er} juin 2006			
Acquisitions	1 687 957	55 319 297 €	32,77 €
Cessions	1 670 957	54 700 345 €	32,74 €

Transactions réalisées dans le cadre du contrat du 1er juin 2007

Acquisitions	2 311 595	67 616 104	29,25 €
Cessions	2 307 995	67 674 612 €	29,32 €

D6 Options de souscription et attribution gratuite d'actions consenties par la société

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

1. Plan d'options de souscription d'actions de Teleperformance décidé par le Directoire du 24 juin 2004 sur autorisation de l'Assemblée générale extraordinaire 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.

- Le nombre d'actions nouvelles attribuées dans le cadre

de ce plan a été porté de 700 000 à 745 250 à la suite de l'augmentation de capital réalisée en novembre 2006, et le prix de souscription a été ajusté à 17,34 €.

- Les levées d'option ne pourront être exercées qu'à compter du 25 juin 2008.

2. Attributions gratuites d'actions à émettre consenties par la société sur autorisation de l'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006.

- Plan d'attribution gratuite de 776 600 actions décidé par le Directoire du 2 août 2006.

Ces actions, attribuées à 169 managers et collaborateurs du groupe, ne leur seront définitivement acquises qu'au 2 août 2008 et devront être conservées en compte nominatif pur jusqu'au 2 août 2010.

Suite à l'augmentation de capital réalisée au 3 novembre 2006, le nombre d'actions nouvelles attribuées dans le cadre de ce plan a été réajusté à 826 666, par décision du Directoire du 6 novembre 2006, par l'attribution gratuite de 50 066 actions supplémentaires au profit des bénéficiaires du 2 août 2006. Ces actions supplémentaires ne leur seront définitivement acquises qu'au 6 novembre 2008, et devront être conservées jusqu'au 6 novembre 2010.

- Plan d'attribution gratuite de 23 400 actions décidé par le Directoire du 3 mai 2007.

Ces actions, attribuées à 15 collaborateurs de filiales étrangères du groupe, ne leur seront définitivement acquises qu'au 3 mai 2009 et devront être conservées en compte nominatif pur jusqu'au 3 mai 2011.

- Plan d'attribution gratuite de 12 000 actions décidé par le Directoire du 10 janvier 2008.

Ces actions, attribuées à 3 collaborateurs d'une filiale étrangère du groupe, ne leur seront définitivement acquises qu'au 10 janvier 2010 et devront être conservées en compte nominatif pur jusqu'au 10 janvier 2012.

Aucun mandataire social de la société n'a bénéficié d'attribution gratuite d'actions au titre des attributions du 3 mai 2007 et du 10 janvier 2008.

Ces trois plans d'attribution représentent ensemble 812 000 actions gratuites (hors réajustement du 6 novembre 2006) attribuées par le Directoire, sur un nombre total autorisé de 812 185 actions correspondant à près de 2,30 % du capital social au 1^{er} juin 2006.

D7 Options de souscription ou d'attribution d'actions consenties par des sociétés contrôlées majoritairement par notre société

Conformément aux dispositions des derniers alinéas des articles L.225-180 et L.225-197-2 du code de commerce, nous portons à votre connaissance qu'il n'existe aucun plan d'options de souscription d'actions ni plan d'attribution gratuite d'actions mis en place par les sociétés contrôlées majoritairement, directement ou indirectement, par Teleperformance.

D8 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 2007 dans des sociétés ayant leur siège social en France.

Prise de participation :

Plus de la moitié du capital de la société TPH Service Telecom (anciennement dénommée The Phone House Service Telecom).

D9 Mandataires sociaux

Conformément aux dispositions de l'article L.225-102-1 nouveau du code de commerce, nous vous rendons compte ci-après des rémunérations et avantages en nature versés durant l'exercice 2007, à chaque mandataire social, tant par 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 Teleperformance: 1 983 304 € bruts dont 536 500€ de rémunération variable et 6 804€ d'avantages en nature.

- **Monsieur Olivier Douce**, membre du Directoire :

Rémunérations perçues de Teleperformance : 88 140€ bruts

- **Monsieur Michel Peschard**, membre du Directoire :

Rémunérations perçues de Teleperformance : 382 180€ bruts dont 94 500€ de rémunération variable et 6 480€ d'avantages en nature

- **Monsieur Daniel Julien**, Président du Conseil de surveillance :
Rémunérations perçues de Teleperformance : 120 000€ bruts au titre de son mandat de Président du Conseil de surveillance, et 7 370€ de jetons de présence.

Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par Teleperformance :

T.G.I (USA) : 3 197 851 US\$ bruts, soit l'équivalent de 2 388 022€ dont 606 452€ de partie variable.

- **Monsieur Jacques Berrebi**, vice-président titulaire du Conseil de surveillance :

Rémunérations perçues de Teleperformance: émoluments en tant que vice-président titulaire du Conseil : 90.000€ bruts, et 26 520€ de jetons de présence.

Rémunérations perçues des sociétés contrôlées par Teleperformance :

TGI (USA) : Chairman : 2 373 851 US\$ bruts, soit l'équivalent de 1 738 913€ dont 606 452€ de partie variable.

- **Monsieur Philippe Dominati**, vice-président suppléant du Conseil de surveillance :

Rémunération perçue de Teleperformance : Jetons de présence: 25 370€

Rémunération perçue de Teleperformance Technical Help (anciennement SR.MS) :

Président Directeur Général : 90 750€ bruts

- **Madame Martine Dassault**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 14 120€

- **Monsieur Daniel Bergstein**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 9 570€

- **Monsieur Pierre Santini**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 20 870€

- **Monsieur Philippe Ginestie**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 7 370€

- **Monsieur Alain Laguillaumie**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 6 220€

- **Monsieur Eric Delorme**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 16 370€

- **Monsieur Bernard Canetti**, membre du Conseil de surveillance :
jetons de présence de Teleperformance : 6 220€

Au chapitre 3.4.3 du présent document de référence (*Rémunération des organes de direction et de surveillance*) figurent les informations relatives aux critères retenus pour la détermination des rémunérations des mandataires sociaux, ainsi que celles relatives aux engagements de toute nature dont ils bénéficient.

Au chapitre 3.4.5 du présent document figurent les informations sur les options de souscriptions et d'attributions gratuites d'actions consenties aux mandataires sociaux.

Enfin, vous trouverez au chapitre 3-4-1 du document de référence (*Organes de direction et de surveillance*) 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.

D10 Etat récapitulatif des opérations sur titres réalisées par les mandataires sociaux entre le 16 mars 2007 et le 11 mars 2008

La société a été informée des opérations suivantes déclarées par les mandataires sociaux

Olivier Douce :

Au titre de l'exercice 2007, cession de 50 000 actions dont :
11 000 actions, le 30 novembre 2007 au cours de 26,31€
5 000 actions, le 5 décembre 2007 au cours de 26,00€
15 000 actions, le 10 décembre 2007 au cours de 26,27€
19 000 actions le 12 décembre 2007 au cours de 26,32€

Au titre de l'exercice 2008, cession de 25 000 actions dont :
15 000 actions, le 8 février 2008 au cours de 21,4535€
6 000 actions, le 22 février 2008 au cours de 21,755€
4 000 actions, le 25 février 2008 au cours de 21,752€

D11 Délégations en cours accordées au Directoire en matière d'augmentation de capital (article L.255-100 du Code de commerce)

Les délégations en cours accordées au Directoire en matière d'augmentation de capital sont indiquées dans le document de référence au chapitre 3.3.2 *Informations générales*.

D12 Evénements intervenus entre la date de clôture des comptes et la date du rapport de gestion

Le Conseil de surveillance du 4 février 2008 a pris acte de la démission de M. Christophe Allard de ses fonctions de président et membre du Directoire de Teleperformance, pour des raisons strictement privées, et a désigné en remplacement M. Jacques Berrebi, lequel a démissionné le même jour de l'ensemble de ses mandats au Conseil de surveillance et aux comités spécialisés de la société.

Il a été procédé le 15 février 2008 à la cession de la participation majoritaire de Teleperformance dans les deux sociétés de formation ISM et IDCC. Cette cession intervient dans le cadre du recentrage du groupe sur son cœur de métier ; elle constitue la dernière étape de la politique de désengagement du groupe dans l'activité des Marketing services qui avait été initiée courant 2003.

D13 Informations requises par l'article L.225-100-3 du code de commerce

Les informations requises par l'article L.225-100-3 du code de commerce figurent au présent document de référence dans les chapitres 3.3.1, 3.4.3, 3.4.4 et 3.5.1. Il n'existe pas d'autres éléments que ceux indiqués dans les chapitres précités susceptibles d'avoir une influence en cas d'offre publique.

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

Le Directoire

3.6.2

Rapport spécial du Directoire Options de souscription et d'achat 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 relatif aux options d'achat et de souscription d'actions.

Sur les actions de la société Teleperformance :
Aucun plan d'options de souscription et/ou d'achat d'actions n'a été décidé ni aucune option consentie en 2007.

Nous vous rappelons que l'Assemblée générale mixte du 1^{er} juin 2006 a prorogé du 25 juin 2006 au 25 juin 2007 la date d'échéance des options de souscription d'actions au titre des plans « A » et « B » décidés le 25 juin 2001.

Les options suivantes ont été exercées en 2007 jusqu'à la date d'échéance :

- Exercice de la totalité de leurs options du plan « A » par 9 salariés non mandataires sociaux de la société, représentant un total de 9 904 actions nouvelles souscrites, compte tenu du réajustement desdites options décidé par le Directoire du 6 novembre 2006 suite à l'augmentation de capital en numéraire réalisée le 3 novembre 2006,
- Exercice de la totalité de leurs options du plan « B » par 3 salariés non mandataires sociaux de la société, représentant un total de 2 131 actions nouvelles souscrites, compte tenu du réajustement desdites options décidé par le Directoire du 6 novembre 2006 suite à l'augmentation de capital en numéraire réalisée le 3 novembre 2006.

Aucun mandataire social n'a exercé ses options sur les plans « A » et « B ».

Nous vous rappelons par ailleurs que les options de souscription d'actions au titre du plan du 24 juin 2004, ne sont exerçables qu'à compter du 24 juin 2008.

Sur les actions des sociétés liées ou contrôlées par la société Teleperformance :

Aucun mandataire social ni salarié de Teleperformance n'est bénéficiaire d'un plan d'options de souscription et/ou d'achat d'actions sur des sociétés liées ou contrôlées par la société.

Le Directoire

3.6.3

Rapport spécial du Directoire Attributions gratuites d'actions

Mesdames, Messieurs,

Conformément aux dispositions de l'article L.225-197-4 du code de commerce, nous avons l'honneur de vous rendre compte des opérations réalisées en vertu des dispositions de l'article L.225-197-1 à L.225-197-5 dudit code relatif aux attributions gratuites d'actions.

Sur les actions de la société Teleperformance

Nous vous rappelons que l'Assemblée générale extraordinaire du 1^{er} juin 2006 a autorisé le Directoire à consentir, en une ou plusieurs fois, des attributions gratuites d'actions existantes ou à émettre de la société, au profit de certains membres du personnel salarié et mandataires sociaux de la société et de ses filiales, dans la limite de 2,30 % du capital de la société à la date de cette Assemblée.

Plans d'attribution gratuite d'actions décidés en 2007 et jusqu'au présent rapport dans le cadre de l'autorisation sus visée :

Le Directoire du 3 mai 2007 a décidé d'attribuer gratuitement 23 400 actions à émettre de Teleperformance. Ces actions ont été attribuées gratuitement à 15 collaborateurs de filiales étrangères. L'acquisition définitive de ces actions aura lieu à l'issue d'une période de deux ans, soit au 3 mai 2009, sous réserve de la présence du bénéficiaire au sein du groupe jusqu'à cette échéance, sauf exceptions, la période de conservation en compte nominatif pur de ces actions étant fixée à deux ans suivant leur acquisition définitive, soit jusqu'au 3 mai 2011.

Le Directoire du 10 janvier 2008 a décidé d'attribuer gratuitement 12 000 actions à émettre de Teleperformance. Ces actions ont été attribuées gratuitement à 3 collaborateurs d'une filiale étrangère. L'acquisition définitive de ces actions aura lieu à l'issue d'une période de deux ans, soit au 10 janvier 2010, sous réserve de la présence du bénéficiaire au sein du groupe jusqu'à cette échéance, sauf exceptions, la période de conservation en compte nominatif pur de ces actions étant fixée à deux ans suivant leur acquisition définitive, soit jusqu'au 10 janvier 2012.

Aucun mandataire social de la société n'a bénéficié de ces attributions.

Ces deux plans d'attribution complémentaires portent, avec le plan d'attribution décidé le 2 août 2006, à 812 000 (hors réajustement du plan du 2 août au 6 novembre 2006 suite à l'augmentation de capital en numéraire réalisée le 3 novembre 2006) le nombre d'actions gratuites attribuées par le Directoire, sur un nombre total de 812 185 actions correspondant à près de 2,30 % du capital social au 1^{er} juin 2006.

Sur les actions des sociétés liées ou contrôlées par Teleperformance :

Aucun mandataire social ni salarié de Teleperformance n'est bénéficiaire d'un plan d'attribution gratuite d'actions sur des sociétés liées ou contrôlées par la société.

Le Directoire

3.6.4

Rapport du Directoire Partie extraordinaire

Mesdames, Messieurs,

Nous souhaitons soumettre à votre approbation dans le cadre des résolutions extraordinaires proposées à la présente assemblée, les modifications statutaires et autorisation ci-après :

Autorisation au directoire à l'effet d'annuler des actions propres détenues par la société

Nous vous demandons de bien vouloir autoriser votre directoire à annuler, sur ses seules décisions, tout ou partie des actions de la société acquises dans le cadre de la mise en œuvre du programme de rachat d'actions visé à la 13^{ème} résolution ordinaire de la présente assemblée, dans la limite de 10% du nombre total d'actions par période de 24 mois. Tous pouvoirs seront donnés au directoire à l'effet de constater la ou les réductions de capital correspondant à ces annulations d'actions.

Conformément à la loi, la durée de validation de cette autorisation sera de 26 mois, annulant et remplaçant celle accordée par l'assemblée du 1^{er} juin 2007 sur le même objet.

Délégation de compétence au Directoire pour augmenter le capital social par émission d'actions ordinaires ou de toutes valeurs mobilières donnant accès au capital de la société ou de filiales

Pour permettre à votre société de faire appel au marché financier si cela s'avère nécessaire afin de poursuivre la stratégie de développement du groupe et de faire face aux investissements technologiques indispensables, il vous est proposé de déléguer à votre Directoire la compétence de décider de procéder à l'augmentation du capital social avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires, en une ou plusieurs fois et aux époques qu'il appréciera,

- Par l'émission d'actions ordinaires dans la limite d'un montant nominal maximal de vingt millions d'euros, montant qui sera augmenté, s'il y a lieu, du montant nominal des actions à émettre pour préserver les droits des porteurs de valeurs mobilières donnant droit à des actions, ou

- Par l'émission dans la limite d'un montant nominal maximal de 300 millions d'€ de toutes valeurs mobilières, y compris de bons de souscription autonomes, donnant accès, immédiatement ou à terme, à des actions ordinaires de la société ou d'une filiale du groupe dans laquelle la société détiendrait plus de la moitié du capital. Ces valeurs mobilières pourront notamment consister en des titres de créances ou être associées à de tels titres.

Conformément à la loi, la délégation qui vous est soumise en vue d'émettre des valeurs mobilières emportent de plein droit renonciation des actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions ordinaires auxquelles donneront droit les valeurs mobilières susceptibles d'être émises en vertu de ces délégations.

La durée de validité de cette délégation sera de 26 mois.

S'il met en œuvre cette délégation, votre Directoire mettra à la disposition des actionnaires un rapport complémentaire décrivant les modalités précises de l'émission.

En outre, votre Directoire vous rendra compte chaque année, dans son rapport annuel, des opérations effectuées en vertu de la présente délégation.

Délégation de compétence au Directoire pour augmenter le capital par apport en nature de titres de capital ou valeurs mobilières de sociétés tierces

Nous vous proposons également de déléguer au Directoire la compétence de décider, sur la base du rapport d'un commissaire aux apports, de procéder à une ou plusieurs augmentations du capital social dans la limite de 10% du capital avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, par l'émission d'actions ordinaires de la société ou de valeur mobilières donnant accès, immédiatement et/ou à terme, à des actions existantes ou à émettre en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières de sociétés tierces donnant accès au capital, lorsque les dispositions de l'article L.225-148 ne sont pas applicables.

La durée de validité de cette délégation sera de 26 mois. Votre directoire vous rendra compte, dans son rapport annuel, des opérations effectuées en vertu de la présente délégation.

Délégation de compétence au Directoire pour augmenter le capital par incorporation de réserves

Nous vous demandons également de bien vouloir déléguer à votre Directoire la compétence de décider de procéder à une ou plusieurs augmentations du capital social par incorporation de réserves, de bénéfices, de primes ou autres sommes dont la capitalisation serait admise, sous forme d'attribution d'actions gratuites et/ou d'élévation du nominal des actions existantes, dans la limite d'une somme globale de 140 millions d'€ à laquelle s'ajoutera, le cas échéant, le montant supplémentaire des actions à émettre pour préserver les droits des porteurs de valeurs mobilières donnant droit à des actions de la société.

Conformément à la loi, la durée de validité de cette délégation sera de 26 mois.

Délégation de compétence au Directoire en vue de procéder à une ou plusieurs augmentations de capital réservées aux salariés

Conformément à la loi, il vous est proposé de déléguer à votre Directoire la compétence de décider d'augmenter le capital social, en une ou plusieurs fois et sur ses seules décisions, dans la limite d'un montant nominal maximal de deux millions d'euros par l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès au capital de la société réservées aux adhérents à un plan d'épargne d'entreprise ou de groupe dans les conditions prévues aux articles

L.443-1 et suivants du code du travail, avec renonciation des actionnaires à leur droit préférentiel de souscription en faveur de ces derniers.

Cette proposition vous est soumise afin de satisfaire aux obligations légales qui disposent que l'assemblée doit se prononcer sur une telle résolution lorsqu'il est soumis à son approbation une décision ou une délégation en vue de la réalisation d'une augmentation de capital. Toutefois, votre Directoire n'estime pas opportun en l'état d'ouvrir le capital aux salariés de la société dans le cadre d'un plan d'épargne d'entreprise, et a émis un avis défavorable à l'adoption de cette résolution. Votre Directoire vous demande en conséquence de rejeter cette résolution.

La durée de validité de cette délégation, si elle est votée favorablement, sera de 26 mois. Votre directoire vous rendra compte, dans son rapport annuel, des opérations effectuées en vertu de la présente délégation.

Le Directoire

3.6.5

Rapport du Conseil de surveillance

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 2007 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 les résolutions qui vous sont proposées.

En application des dispositions de l'article L.225-37, alinéa 6 du code de commerce, il est 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 2007.

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

- d'allouer au Conseil de surveillance la somme globale de 150 000 € à titre de jetons de présence au titre de l'exercice 2007,
- de renouveler les mandats des membres du Conseil de surveillance de Madame Martine Dassault (membre indépendant), Monsieur Alain Laguillaumie et Monsieur Philippe Dominati, pour une durée de quatre années expirant à l'issue de l'Assemblée générale devant se tenir en 2012 pour statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

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

3.6.6

Rapport des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées

Mesdames, Messieurs,

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

Conventions et engagements autorisés au cours de l'exercice

En application de l'article L.225-88 du code de commerce, nous avons été avisés des conventions et engagements 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 et engagements mais de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles de ceux 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 R.225-58 du code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions et engagements 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. Commission versée à la société américaine TGI dans le cadre de la cession de la filiale Noble Systems Corporation

Personnes concernées : Monsieur Jacques Berrebi
Monsieur Daniel Julien
Teleperformance SA

Modalités : Le Conseil de surveillance a autorisé le versement à la filiale TGI d'une commission au titre de l'assistance apportée lors de la cession de la participation que détenait votre société au sein du capital de la société Noble Systems corporation. Cette commission s'est élevée à 2 % du prix de cession de cette participation soit la somme de 270 600 US\$. Le montant pris en charge par votre société s'est élevé à la somme de 201 854 €.

2. Autorisation de cession des actions de la filiale TechCity Solutions à la filiale Teleperformance Technical Help (anciennement dénommée SR Marketing Services)

Personnes concernées : Monsieur Philippe Dominati
Monsieur Christophe Allard
Teleperformance SA

Modalités : Dans le cadre de l'organisation au sein du groupe d'un grand pôle européen d'assistance technique, le Conseil de surveillance a autorisé la cession par votre société à sa filiale la société Teleperformance Technical Help des 301 000 actions de la société TechCity Solutions qu'elle détient (soit 94,68 % du capital) pour la somme de 47 759 670 €.

3. Abandon partiel de la créance détenue par Teleperformance sur sa filiale brésilienne la société SPCC

Personnes concernées : Monsieur Jacques Berrebi
Monsieur Daniel Julien
Teleperformance SA

Modalités : Dans le cadre des opérations d'assainissement financier des filiales brésiennes, le Conseil de surveillance a autorisé un abandon partiel de la créance détenue par votre société sur sa filiale la société SPCC pour un montant de 10,6 millions de Réals brésiliens, soit la somme de 4 065 798 €.

4. Commission versée à la société Bercom International

Personne concernée : Monsieur Jacques Berrebi
Modalités : le Conseil de surveillance a autorisé le versement d'une commission de 2 % du prix de vente à la société Bercom International au titre des négociations relatives à la vente de l'immeuble sis au 5 bis et 7 rue Jean-Jaurès à Puteaux. Les commissions constatées en charge par votre société s'élèvent à 130 000 € en 2007.

5. Rémunération d'un membre du Directoire au titre de son contrat de travail

Personne concernée : Monsieur Michel Peschard
Au titre de son contrat de travail de Secrétaire général de Teleperformance, il a été attribué pour l'exercice 2007 à Monsieur Michel Peschard un bonus brut de 161.000 €.
Votre Conseil de surveillance a décidé de fixer la rémunération brute annuelle de M. Michel Peschard à la somme de 276 000 € à compter du 1^{er} janvier 2008 et de plafonner à la somme de 570 000 €, toutes charges et cotisations comprises, le coût global de ses rémunérations fixes (en ce comprise la rémunération de son mandat social) et variables au titre de l'année 2008.

Conventions et engagements approuvés au cours d'exercices antérieurs dont l'exécution s'est poursuivie durant l'exercice

Par ailleurs, en application du code de commerce, nous avons été informé que l'exécution des conventions et des engagements suivants, approuvés au cours d'exercices antérieurs, s'est poursuivie au cours du dernier exercice.

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

Modalités : la redevance annuelle est de 4 millions d'€ pour sa partie fixe plus une part variable égale à 7 % de la marge brute si celle-ci est inférieure à 40 millions d'€, et à 8 % au-delà.
Le produit enregistré dans les comptes de votre société s'est élevé à la somme de 6 189 800 € pour l'exercice 2007.
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 421 632,84 € HT pour l'exercice 2007.

2. Nature et objet : Engagement de caution envers la société Teleperformance Technical Help (anciennement dénommée SR Marketing Services), dans le cadre de la cession des actions des sociétés WSA et Kalee.

Modalités : Dans le cadre de la cession des actions des sociétés WSA et Kalee, la société Teleperformance Technical Help a consenti une garantie de passif aux acquéreurs. Votre société s'est portée caution de la société Teleperformance Technical Help. 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 Teleperformance Technical Help à hauteur de 1% du plafond dégressif indiqué ci-dessus. Au titre de la rémunération de cette caution qui s'élève à 0,5 million d'€ au 31 décembre 2007, votre société a enregistré en 2007 un produit de 5 000 €.
Cette caution a pris fin le 1^{er} janvier 2008.

3. 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 Merkafon de Mexico

Modalités : La société Merkafon de Mexico a conclu avec la société IBM un contrat 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 Merkafon de Mexico de ce contrat. Votre société a apporté cette garantie, et a obtenu une contre garantie à hauteur de 50% de votre filiale, la société TGI. La garantie de votre société est rémunérée par une commission de 0,5 % du chiffre d'affaires réalisée sur ce contrat. Votre société a enregistré un produit net de 185 508 € pour l'exercice 2007.

Mérignac et Maisons-Alfort, le 24 avril 2008

Les commissaires aux comptes

KPMG Audit	MG SOFINTEX
Département de KPMG S.A.	Membre de Deloitte & Associés
Eric Junières	Jean Guez
Associé	Associé

3.6.7 Texte des résolutions

à caractère ordinaire

PREMIERE RÉOLUTION - Approbation des comptes sociaux
L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance :

- des rapports du Directoire sur l'activité de la société et des commissaires aux comptes sur les comptes sociaux de l'exercice clos le 31 décembre 2007,
- du rapport du Conseil de surveillance,

approuve les comptes annuels arrêtés le 31 décembre 2007 tels qu'ils lui ont été présentés, se soldant par un bénéfice net de 166 457 238,26 €.

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.

DEUXIEME RÉOLUTION - Approbation des comptes consolidés
L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance des rapports du Directoire sur

l'activité du groupe et des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2007, approuve lesdits comptes faisant ressortir un bénéfice net global après impôt de 101 425 milliers d'€ dont un bénéfice net part groupe de 98 283 000 d'€.

TROISIEME RESOLUTION - Convention réglementée

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance du rapport spécial établi par les commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés par les articles L.225-86 et suivants du code de commerce, approuve la commission versée à la filiale Teleperformance Group Inc (USA) en contrepartie de son assistance fournie dans la cession de Noble Systems Corporation (USA), telle que mentionnée dans ce rapport.

QUATRIEME RESOLUTION - Convention réglementée

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance du rapport spécial établi par les commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés par les articles L.225-86 et suivants du code de commerce, approuve la cession des actions de la filiale TechCity Solutions à la filiale Teleperformance Technical Help, telle que mentionnée dans ce rapport.

CINQUIEME RESOLUTION - Convention réglementée

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance du rapport spécial établi par les commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés par les articles L.225-86 et suivants du code de commerce, approuve l'abandon partiel de créance consenti par la société à sa filiale brésilienne SPCC, tel que mentionné dans ce rapport.

SIXIEME RESOLUTION - Convention réglementée

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance du rapport spécial établi par les commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés par les articles L.225-86 et suivants du code de commerce, approuve la commission versée à la société Bercom International en rémunération de son assistance dans la cession de l'immeuble de Puteaux - 5 bis/7 rue Jean-Jaurès, telle que mentionnée dans ce rapport.

SEPTIEME RESOLUTION - Convention réglementée

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale ordinaire, après avoir pris connaissance du rapport spécial établi par les commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés par les articles L.225-86 et suivants du code de commerce, approuve les rémunérations de Monsieur Michel Peschard, au titre de son contrat de travail, telles que mentionnées dans ce rapport.

HUITIEME RESOLUTION - Affectation du résultat

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale ordinaire, sur proposition du Directoire, et conformément à l'article L.232-11 du code de commerce, décide d'affecter le résultat de l'exercice 2007 de la manière suivante :

Profit de l'exercice	166 457 238,26 €
Report à nouveau antérieur	28 352 793,58 €
Total à affecter	194 810 031,84 €
Dotations à la réserve légale	- 2 044 459,50 €
Dotations à la réserve ordinaire	-110 000 000,00 €
Bénéfice distribuable	82 765 572,34 €
Dividende global	- 24 368 744,84 €
Solde au compte de report à nouveau	58 396 827,50 €

Il sera versé un dividende de 0,44€ par action.

La mise en paiement aura lieu le 9 juin 2008.

L'Assemblée générale décide que, conformément aux dispositions de l'article L.225-210 du code de commerce, le montant du dividende correspondant aux actions auto-détenues par la société à la date de mise en paiement sera affecté au compte « Report à nouveau ».

Conformément à l'article 158-3-2 du CGI, les personnes physiques fiscalement domiciliées en France bénéficieront d'une réduction de 40 % sur ce dividende brut pour l'impôt sur le revenu dès lors qu'elles n'auront pas opté pour le prélèvement forfaitaire libératoire de 18 % (hors contributions sociales) prévu par l'article 117 quater du CGI.

Il est rappelé qu'il a été versé :

- Au titre de l'exercice 2006, un dividende de 0,37€ par action ouvrant droit à une réduction de 40% pour les personnes physiques domiciliées en France.

- Au titre de l'exercice 2005, un dividende de 0,30€ par action ouvrant droit à une réduction de 40% pour les personnes physiques résidant en France.

- Au titre de l'exercice 2004 : (1) en décembre 2004 un acompte sur dividende de 0,15€ net par action ouvrant droit à un avoir fiscal de 50 % pour les personnes physiques résidant en France et (2) en juin 2005 un dividende complémentaire de 0,10 € par action ouvrant droit à une réduction de 50 % pour ces mêmes personnes.

NEUVIEME RESOLUTION - Jetons de présence

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale ordinaire, décide de fixer à la somme de 150 000€ le montant global des jetons de présence à répartir entre les membres du Conseil de surveillance, au titre de l'exercice 2007.

DIXIEME RESOLUTION - Renouvellement de mandat

Le mandat de membre du Conseil de surveillance de Madame Martine Dassault venant à expiration, l'Assemblée générale décide de le renouveler pour une période de quatre années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire appelée en 2012 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

ONZIEME RESOLUTION - Renouvellement de mandat

Le mandat de membre du Conseil de surveillance de M. Alain Laguillaumie venant à expiration, l'Assemblée générale décide de le renouveler pour une période de quatre années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire appelée en 2012 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

DOUZIEME RESOLUTION - Renouvellement de mandat

Le mandat de membre du Conseil de surveillance de M. Philippe Dominati venant à expiration, l'Assemblée générale décide

de le renouveler pour une période de quatre années, laquelle prendra fin à l'issue de l'Assemblée générale ordinaire appelée en 2012 à statuer sur les comptes de l'exercice écoulé.

TREIZIEME RESOLUTION - Autorisation à l'effet d'opérer sur les actions de la société

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale ordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et conformément aux dispositions des articles L.225-209 et suivants du code de commerce, des articles 241-I et suivants du règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers et du règlement (CE) n° 2273/2003 de la Commission européenne du 22 décembre 2003 :

1. Décide que la société pourra acheter ses propres actions en vertu de la présente résolution, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables en conformité avec le droit positif, en vue :

- d'annuler les actions rachetées, sous réserve de l'adoption par l'Assemblée de la quatorzième résolution ci-après dans les termes qui y sont indiqués ou d'une autorisation de même nature ;
- de mettre en place ou d'honorer des programmes d'options sur actions ou autres allocations d'actions au profit des salariés et des mandataires sociaux, notamment :

- en proposant aux salariés de la société ou des sociétés qui lui sont liées dans les conditions des articles L.225-180 ou L.233-16 du code de commerce, d'acquérir des actions, directement ou par l'intermédiaire d'un fonds commun de placement d'entreprise, dans les conditions prévues par la loi, notamment les articles L. 443-1 et suivants du code du travail ;

- en consentant des options d'achat d'actions et en attribuant gratuitement des actions aux salariés ou mandataires sociaux autorisés de la société ou des sociétés qui lui sont liées dans les conditions des articles L.225-177 et suivants et L.225-197-1 et suivants du code de commerce ;

- de mettre en place ou d'honorer des obligations liées à l'émission de valeurs mobilières donnant accès au capital ;

- de les conserver en vue de leur remise ultérieure à titre de paiement ou d'échange dans le cadre d'opérations de croissance externe ;

- de donner mandat à un prestataire de services d'investissement agissant de manière indépendante pour intervenir sur les actions de la société dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à une charte de déontologie reconnue par l'Autorité des Marchés Financiers ;

- plus généralement, de réaliser toute autre opération admissible par la réglementation en vigueur.

2. Décide que :

- le prix maximal d'achat par action est fixé à 40 €, hors frais ;
- le montant des fonds que la société pourra consacrer au rachat de ses propres actions ne pourra excéder 221 534 040 €

- le nombre maximal d'actions susceptibles d'être rachetées et détenues par la société dans le cadre de la présente résolution ne pourra excéder la limite de 10 % du nombre total des actions composant le capital social à quelque moment que ce soit, étant précisé que le nombre d'actions que la société pourra acheter pendant la durée du programme de rachat en vue de leur conservation et de leur remise ultérieure en paiement ou en échange dans le cadre d'une opération de fusion, de scission ou d'apport ne pourra excéder 5 % des actions composant le capital de la société.

- le nombre maximal d'actions détenues par la société à quelque moment que ce soit ne pourra excéder 10 % du nombre total des actions composant le capital social ;

- les acquisitions, cessions, échanges ou transferts de ces actions pourront être effectués à tout moment, sauf en période d'offre publique, en une ou plusieurs fois et par tous moyens, dans les limites et selon les modalités définies par les lois et règlements en vigueur. Ces opérations pourront être effectuées, le cas échéant, de gré à gré, par cessions de blocs, ou par mécanismes optionnels ou instruments dérivés, à l'exclusion de la vente d'options de vente. La part maximale du capital pouvant être transférée sous forme de blocs de titres pourra atteindre la totalité du programme de rachat d'actions.

3. Fixe à 18 mois à compter de la présente Assemblée la durée de validité de cette autorisation qui annulera pour la période non écoulée et remplacera, à compter de la date de mise en œuvre par le Directoire, l'autorisation donnée par l'Assemblée générale du 1er juin 2007 dans sa dixième résolution.

4. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de délégation, pour réaliser ces opérations, effectuer toutes formalités et déclarations, procéder le cas échéant aux ajustements liés aux éventuelles opérations sur le capital de la société et, d'une manière générale, faire le nécessaire pour l'application de la présente autorisation.

à caractère extraordinaire

QUATORZIEME RESOLUTION : Autorisation donnée au Directoire à l'effet d'annuler, dans la limite de 10 % par période de 24 mois, des actions propres détenues par la société

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale extraordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et du rapport spécial des commissaires aux comptes, conformément aux dispositions légales, notamment à l'article L.225-209 du code de commerce :

1. Autorise le Directoire, à annuler, sur ses seules décisions, en une ou plusieurs fois, tout ou partie des actions de la société acquises par elle au titre de la mise en œuvre de l'autorisation donnée à la treizième résolution ordinaire de la présente Assemblée générale, ou déjà détenues par elle dans le cadre d'autorisations antérieures, 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.

2. Fixe à 26 mois à compter de ce jour la durée de la présente autorisation qui annule pour la période non écoulée et remplace celle accordée par l'Assemblée générale du 1er juin 2007 dans sa treizième résolution ayant le même objet.

3. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation, à l'effet de procéder à la réalisation de la ou des réductions de capital, modifier en conséquence les statuts et accomplir toutes formalités nécessaires.

QUINZIEME RESOLUTION : Délégation de compétence au Directoire, pour 26 mois, à l'effet de procéder à l'augmentation du capital social, avec maintien du droit préférentiel de souscription, par émission d'actions ordinaires ou de toutes valeurs mobilières donnant accès au capital de la société ou de filiales, pour un montant nominal maximal de vingt millions d'€ (actions ordinaires) et de trois cents millions d'€ (valeurs mobilières représentatives de créances)

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale extraordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et conformément aux dispositions légales, notamment aux articles L.225-129 à L.225-129-6, L.228-91 à L.228-93 du code de commerce :

1. Délègue au Directoire, avec faculté de subdélégation à toute personne habilitée par la loi, la compétence de décider de procéder, tant en France qu'à l'étranger, dans la proportion et aux époques qu'il appréciera, à l'augmentation du capital social avec maintien du droit préférentiel de souscription, en une ou plusieurs fois, par l'émission d'actions ordinaires de la société ou de toutes valeurs mobilières, y compris de bons de souscription autonomes, donnant accès par tous moyens, immédiatement et/ou à terme, à des actions ordinaires de la société ou d'une société dont la société possède directement ou indirectement plus de la moitié du capital social (une « filiale »).

Les valeurs mobilières donnant accès à des actions ordinaires de la société ou d'une filiale ainsi émises pourront notamment consister en des titres de créance ou être associées à de tels titres.

Les actions ordinaires seront libellées en euros ; les valeurs mobilières autres que les actions ordinaires seront libellées en euros, ou en monnaies étrangères, ou en unité monétaire quelconque établie par référence à un ensemble de plusieurs monnaies.

2. Arrête comme suit les limites des opérations ainsi autorisées :

- a) le montant nominal maximal des actions ordinaires qui pourront être émises en vertu de la présente délégation, immédiatement ou à terme, est fixé à vingt millions d'€ étant précisé que ce montant sera, s'il y a lieu, augmenté du montant supplémentaire des actions à émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des porteurs de valeurs mobilières donnant droit à des actions ;
- b) le montant nominal maximal des valeurs mobilières représentatives de créances donnant accès à des actions ordinaires est fixé à trois cents millions d'€ ;

3. En cas d'usage par le Directoire de la présente délégation :

- a) décide que les actionnaires auront proportionnellement au montant de leurs actions un droit préférentiel de souscription aux actions ordinaires et valeurs mobilières émises en vertu de la présente délégation ;
- b) décide, conformément à l'article L.225-134 du code de commerce, que si les souscriptions à titre irréductible, et le cas échéant à titre réductible, n'ont pas absorbé la totalité d'une émission d'actions ordinaires ou de valeurs mobilières, le Directoire pourra, à son choix et dans l'ordre qu'il déterminera, limiter l'émission au montant des souscriptions reçues à condition que celui-ci atteigne les trois quarts au moins de l'émission décidée, répartir librement tout ou partie des titres non souscrits et/ou les offrir au public ;
- c) prend acte que la présente délégation emporte de plein droit renonciation par les actionnaires à leur droit préfé-

rentiel de souscription aux actions ordinaires de la société auxquelles donnent droit les valeurs mobilières susceptibles d'être émises en vertu de la présente délégation.

4. Fixe à 26 mois à compter de ce jour la durée de validité de la présente délégation.

5. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation, pour mettre en œuvre la présente délégation de compétence dans les conditions fixées par la loi, et modifier les statuts en conséquence.

SEIZIEME RESOLUTION : Délégation de compétence au Directoire, pour 26 mois, à l'effet d'augmenter le capital social, dans la limite de 10 % du capital, pour rémunérer des apports en nature des titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital de sociétés tierces

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale extraordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et conformément aux dispositions des articles L.225-129 à L.225-129-6 et L.225-147 du code de commerce :

1. Délègue au Directoire, avec faculté de subdélégation à toute personne habilitée par la loi, la compétence de décider, sur le ou les rapports du commissaire aux apports, de procéder à une ou plusieurs augmentations du capital social, par l'émission d'actions ordinaires de la société ou de valeurs mobilières donnant accès par tout moyen, immédiatement et/ou à terme, à des actions existantes ou à émettre de la société en vue de rémunérer des apports en nature consentis à la société et constitués de titres de capital ou de valeurs mobilières donnant accès au capital, lorsque les dispositions de l'article L.225-148 du code de commerce ne sont pas applicables. Fixe à 10 % du capital social le plafond du montant de l'augmentation de capital, immédiate ou à terme, susceptible de résulter des émissions réalisées en vertu de la présente délégation.

2. Décide de supprimer, au profit des porteurs des titres ou valeurs mobilières, objet des apports en nature, le droit préférentiel de souscription des actionnaires aux actions ordinaires ainsi émises et prend acte que la présente délégation emporte renonciation par les actionnaires à leur droit préférentiel de souscription aux actions ordinaires de la société auxquelles les valeurs mobilières qui seraient émises sur le fondement de la présente délégation pourront donner droit.

3. Fixe à 26 mois à compter de ce jour la durée de validité de la présente délégation.

4. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation, aux fins d'approuver l'évaluation des apports, de décider et constater la réalisation de l'augmentation de capital rémunérant l'opération d'apport, d'imputer sur la prime d'apport, le cas échéant, l'ensemble des frais et droits occasionnés par l'augmentation de capital, de prélever sur la prime d'apport, s'il le juge utile, les sommes nécessaires pour la dotation de la réserve légale, de procéder aux modifications corrélatives des statuts et, plus généralement, de faire tout ce qui sera nécessaire.

DIX SEPTIEME RESOLUTION : Délégation de compétence au Directoire, pour 26 mois, à l'effet de procéder à l'augmentation du capital social par incorporation de primes, réserves, bénéfices ou autres sommes dont la capitalisation serait admise

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale ordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et conformément aux dispositions légales, notamment aux articles L.225-129 à L.225-129-6 et L.225-130 du code de commerce :

1. Délégué au Directoire, avec faculté de subdélégation à toute personne habilitée par la loi, la compétence de décider de procéder, dans la proportion et aux époques qu'il appréciera, à l'augmentation du capital social, en une ou plusieurs fois, par incorporation au capital de réserves, bénéfices, primes ou autres sommes dont la capitalisation serait admise, à réaliser par création et attribution gratuite d'actions ou par élévation du nominal des actions existantes ou par l'emploi conjoint de ces deux procédés.

2. Décide que le montant nominal des augmentations de capital qui peuvent être réalisées dans le cadre de la présente délégation est fixé à cent quarante millions d'€, étant précisé qu'à ce plafond s'ajoutera, le cas échéant, le montant supplémentaire des actions à émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits des porteurs de valeurs mobilières donnant droit à des titres de capital de la société.

3. En cas d'usage par le Directoire de la présente délégation, décide, en cas d'augmentation de capital sous forme d'attributions gratuites et conformément aux dispositions de l'article L.225-130 du code de commerce, que les droits formant rompus ne seront ni négociables, ni cessibles et que les actions correspondantes seront vendues, les sommes provenant de la vente étant allouées aux titulaires des droits dans le délai fixé par la réglementation en vigueur.

4. Fixe à 26 mois à compter de ce jour la durée de validité de la présente délégation.

5. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation, pour mettre en œuvre la présente délégation de compétence dans les conditions fixées par la loi, prélever toutes sommes nécessaires à l'effet de reconstituer la réserve légale au dixième du capital et modifier les statuts en conséquence.

DIX HUITIEME RESOLUTION : Délégation de compétence au Directoire, pour 26 mois, à l'effet de procéder à des augmentations de capital réservées aux adhérents à un Plan d'épargne d'entreprise ou de groupe dans la limite d'un montant nominal maximal de deux millions d'€

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une assemblée générale extraordinaire, connaissance prise du rapport du Directoire et du rapport spécial des commissaires aux comptes, conformément aux dispositions légales, notamment aux articles L.225-129 à L.225-129-6 et L.225-138-1 du code de commerce et L.443-1 et suivants du code du travail :

1. Délégué au Directoire, avec faculté de subdélégation à toute personne habilitée par la loi, la compétence de décider d'augmenter le capital social, en une ou plusieurs fois et sur ses seules décisions, le cas échéant, par tranches distinctes, d'un

montant nominal maximal de deux millions d'€ par l'émission d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès au capital de la société réservées aux adhérents à un plan d'épargne d'entreprise ou de groupe à mettre préalablement en place.

2. Décide que la présente autorisation emporte suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires au profit desdits adhérents d'un plan d'épargne entreprise ou de groupe, aux titres de capital et valeurs mobilières à émettre dans le cadre de la présente résolution et renonciation à leur droit préférentiel de souscription aux actions auxquelles les valeurs mobilières émises sur le fondement de la présente délégation pourront donner droit.

3. Décide, en application de l'article L.443-5 du code du travail, de fixer la décote à 20 % de la moyenne des cours cotés de l'action de la société sur l'Eurolist d'Euronext Paris SA lors des vingt séances de bourse précédant le jour de la décision fixant la date d'ouverture des souscriptions. Toutefois, l'assemblée générale autorise le Directoire à substituer tout ou partie de la décote par l'attribution gratuite d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès au capital de la société, réduire ou ne pas consentir de décote, et ce dans les limites légales ou réglementaires.

4. Décide que le Directoire pourra procéder, dans les limites fixées par l'article L.443-5 du code du travail, à l'attribution gratuite d'actions ou de valeurs mobilières donnant accès au capital de la société au titre de l'abondement.

5. Fixe à 26 mois à compter de ce jour la durée de validité de la présente autorisation.

6. Donne tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de délégation, à l'effet notamment :

- d'arrêter l'ensemble des conditions et modalités de la ou des opérations à intervenir et notamment :
- fixer un périmètre des sociétés concernées par l'offre plus étroit que le périmètre des sociétés éligibles au plan d'épargne entreprise ou de groupe ;
- fixer les conditions et modalités des émissions qui seront réalisées en vertu de la présente autorisation, notamment décider des montants proposés à la souscription, arrêter les prix d'émission, dates, délais, modalités et conditions de souscription, de libération, de délivrance et de jouissance des actions ou des valeurs mobilières donnant accès au capital de la société ;
- sur ses seules décisions, après chaque augmentation de capital, imputer les frais des augmentations de capital sur le montant des primes qui y sont afférentes et prélever sur ce montant les sommes nécessaires pour porter la réserve légale au dixième du nouveau capital ;
- d'accomplir tous actes et formalités à l'effet de réaliser et constater l'augmentation ou les augmentations de capital réalisées en vertu de la présente autorisation, notamment de modifier les statuts en conséquence, et, plus généralement, faire tout le nécessaire.

DIX NEUVIEME RESOLUTION : Pouvoirs

L'Assemblée générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité d'une Assemblée générale extraordinaire confère tous pouvoirs au porteur d'une copie ou d'un extrait du procès-verbal de la présente Assemblée pour faire tous dépôts et publications relatifs aux résolutions qui précèdent.

3.7.1 Comptes consolidés et rapports des commissaires aux comptes

Comptes consolidés 2007 et 2006 (normes IFRS)

Les comptes consolidés de Teleperformance et ses filiales pour les exercices clos le 31 décembre 2007 et 2006 ont été établis en conformité avec les normes IFRS telles qu'adoptées par l'Union européenne au 31 décembre 2005 .

Ils se présentent comme suit

- Bilan consolidé	p. 88
- Compte de résultat consolidé	p. 89
- Tableau des flux de trésorerie consolidé	p. 90
- Variation des capitaux propres consolidés	p. 91
- Annexe aux comptes consolidés	p. 92 - 123

Incorporation par référence

En application de l'article 28 du règlement (CE) numéro 809/2004 de la Commission, les informations suivantes sont incluses par référence dans le présent document :

- pour l'exercice 2006

Le document de référence de l'exercice 2006 a été déposé auprès de l'AMF en date du 27 avril 2007 sous le numéro D.07-394.

Les comptes consolidés figurent au chapitre 3.7 *Informations financières*, pages 85 à 115, et le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés figure au chapitre 3.7 *Informations financières*, page 116 du même document.

- pour l'exercice 2005

Le document de référence de l'exercice 2005 a été déposé auprès de l'AMF en date du 2 mai 2006 sous le numéro D.06-352.

Les comptes consolidés figurent au chapitre 3.7 *Informations financières*, pages 87 à 118, et le rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés figure au chapitre 3.7 *Informations financières*, page 118 du même document.

Rapport des commissaires aux comptes p. 124

A Bilan

<i>(en milliers d'€)</i>	<i>Notes</i>	<i>Exercice 2007</i>	<i>Exercice 2006</i>
Actifs non courants		756 207	499 198
Immobilisations incorporelles	III-1	547 624	348 170
<i>Dont goodwill</i>		<i>532 748</i>	<i>335 810</i>
Immobilisations corporelles	III-2	166 245	133 284
Immeubles de placement	III.3		1 709
Participation dans les entreprises associées	III.4		11
Actifs financiers	III-14	9 718	5 758
Actifs d'impôt différé	III-5	32 620	10 265
Actifs courants		842 374	833 172
Stocks	III-6	641	65
Actifs d'impôt exigible		10 189	10 769
Clients	III-7	390 393	301 973
Autres actifs courants	III-7	56 922	38 093
Autres actifs financiers	III-14	9 507	10 434
Trésorerie et équivalents de trésorerie	III-10	369 342	458 846
Actifs non courants destinés à être cédés	III-12	5 380	12 992
Total actif		1 598 581	1 332 370
Capitaux propres	III-8	965 644	739 407
Part groupe		952 728	726 364
Intérêts minoritaires		12 916	13 043
Passifs non courants		151 065	100 143
Provisions à long terme	III-9	5 486	6 167
Passifs financiers	III-10	135 907	85 318
Passifs d'impôt différé	III-5	9 672	8 658
Passifs courants		481 872	492 820
Provisions à court terme	III-9	7 289	8 263
Passifs d'impôt exigible		42 347	13 316
Fournisseurs	III-11	75 309	60 364
Autres passifs courants	III-11	253 231	158 339
Autres passifs financiers	III-10	101 019	245 479
Passifs non courants destinés à être cédés	III-12	2 677	7 059
Total capitaux propres et passifs		1 598 581	1 332 370

B Compte de résultat

<i>(en milliers d'€)</i>	<i>Notes</i>	<i>Exercice 2007</i>	<i>Exercice 2006</i>
Chiffre d'affaires		1 593 795	1 385 188
Autres produits de l'activité	IV-2	33 873	6 348
Charges de personnel	IV.4	- 1 114 687	-948 659
Charges externes	IV.5	-271 186	-237 265
Impôts et taxes		-15 723	-12 267
Dotations aux amortissements		-63 862	-54 793
Perte de valeur des goodwill		-2 217	-500
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		107	-5
Autres produits d'exploitation	IV-3	7 028	1 999
Autres charges d'exploitation	IV.3	-7 869	-8 705
Résultat opérationnel		159 259	131 341
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie		14 516	6 602
Coût de l'endettement financier brut	IV-6	-14 387	-21 632
Coût de l'endettement financier net	IV-6	129	-15 030
Autres produits financiers	IV-6	14 103	9 282
Autres charges financières	IV-6	-14 509	-9 638
Quote-part du résultat des sociétés mises en équivalence		-11	5
Charge d'impôt	IV.7	-57 546	-41 909
Résultat après impôt avant résultat des activités arrêtées ou en cours de cession		101 425	74 051
Résultat après impôt des activités arrêtées ou en cours de cession	III-13	-	-
Résultat après impôt :		101 425	74 051
- Part du groupe		98 283	70 915
- Intérêts minoritaires		3 142	3 136
Résultat par action (en €)	IV-8	1,78	1,90
Résultat dilué par action (en €)	IV-8	1,75	1,69

C Tableau des flux de trésorerie (en milliers d'€)

	Exercice 2007	Exercice 2006
I Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle :		
Résultat part groupe	98 283	70 915
Résultat intérêts minoritaires	3 142	3 136
Charges d'impôt comptabilisées	57 546	41 909
Dépreciations et amortissements des actifs immobilisés	63 900	54 772
Perte de valeur des goodwill	2 276	500
Dotations nettes aux provisions	167	4 081
Charges et produits calculés liés aux stock-options et assimilés	12 116	5 136
Impact sur le résultat des normes IFRS sans incidence sur la trésorerie	2 336	5 930
Part dans les résultats des sociétés mises en équivalence	-11	-5
Plus ou moins-values de cessions, nettes d'impôt	-12 982	-2 907
Impôt sur le résultat décaissé	-45 612	-41 775
Autres variations	-304	3
Capacité d'autofinancement *	180 856	141 695
Variation du besoin en fonds de roulement lié à l'activité *	* -3 845	487
Flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle	+177 013	+142 182
II Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement :		
Décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations :		
- Incorporelles et corporelles	-70 941	-62 482
- Acquisition de filiales sous déduction de la trésorerie acquise	-233 880	-27 065
- Autres immobilisations financières	-6 090	-4 094
Encaissements liés aux cessions d'immobilisations :		
- Incorporelles et corporelles	7 350	3 010
- Cession de filiales sous déduction de la trésorerie cédée	10 985	4 205
- Autres immobilisations financières	7 366	4 167
Flux net de trésorerie lié aux activités d'investissement	-285 210	-82 259
III Flux de trésorerie liés aux activités de financement :		
Sommes reçues des actionnaires lors d'augmentations de capital	9 188	257 616
Dividendes versés aux actionnaires de la société-mère	-17 460	-10 594
Dividendes versés aux minoritaires des sociétés intégrées	-3 644	-3 955
Remboursement d'emprunts	-56 174	-63 353
Encaissements liés aux nouveaux emprunts	64 609	48 907
Flux net de trésorerie lié aux activités de financement	-3 481	228 621
Variation de la trésorerie	-111 678	288 544
- Trésorerie d'ouverture	434 200	152 025
- Trésorerie de clôture	319 555	435 572
- Incidence des variations de cours de devise	-2 967	-4 997
** Réconciliation avec le bilan :		
A l'actif trésorerie & équivalents de trésorerie	369 342	458 846
Au passif (cf note III.13) concours bancaires	*** -51 033	** -23 274
Trésorerie nette	319 555	435 572

* Hors opérations de buy out, l'augmentation du besoin en fonds de roulement s'établit à 30,8 millions d'€, compensée, à hauteur de 27 millions d'€, par une diminution du besoin en fonds de roulement générée par les opérations de buy out.

** En 2006, un montant de 1 372 K€, correspondant aux concours ban-

caires de la société US Noble Systems Corp., a été reclassé en passifs détenus en vue d'être cédés.

*** En 2007, un montant de 1 246 K€ correspondant à la trésorerie et équivalents de trésorerie des sociétés ISM et IDCC a été reclassé en actifs destinés à être cédés.

D Variation des capitaux propres consolidés (en milliers d'€)

	Part du groupe						Intérêts minoritaires	Total
	Capital social	Écart de conversion	Prime d'émission	Réserves	Résultat	Total		
Solde au 1^{er} janvier 2006	88 281	13 914	178 932	87 361	58 251	426 739	14 013	440 752
Différence de change résultant de conversion des opérations à l'étranger		-22 807				-22 807	-737	-23 544
Résultat					70 915	70 915	3 136	74 051
Total des produits et charges comptabilisés au titre de la période		-22 807			70 915	48 109	2 399	50 508
Augmentation de capital	29 733		227 379			257 112	504	257 616
Changement de périmètre							-1 114	-1 114
Reconnaissance des paiements fondés en actions				4 954		4 954	182	5 136
Autres				49		49		49
Titres d'autocontrôle				-4		-4		-4
Dividendes				47 657	-58 251	-10 594	-2 941	-13 535
Solde au 1^{er} janvier 2007	118 014	-8 893	406 311	140 017	70 915	726 364	13 043	739 407
Différence de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger		-27 906				-27 906	84	-27 822
Résultat					98 283	98 283	3 142	101 425
Total des produits et charges comptabilisés au titre de la période		-27 906			98 283	70 377	3 226	73 603
Augmentation de capital	20 445		144 148			164 593	143	164 736
Changement de périmètre							-108	-108
Reconnaissance des paiements fondés en actions				11 883		11 883	233	12 116
Composante des capitaux propres de l'Océane				-2 440		-2 440		-2 440
Titres d'autocontrôle				-589		-589		-589
Dividendes				53 453	-70 915	-17 462	-3 645	-21 107
Autres				2			24	26
Solde au 31 décembre 2007	138 459	-36 799	550 459	202 326	98 283	952 728	12 916	965 644

Rappelons que les différences de change résultant de la conversion des états financiers des filiales étrangères antérieurement au 1er janvier 2004 ont été reclassées en réserves, conformément à la possibilité offerte par IFRS1 dans le cadre de la première application des normes IFRS.

3.7.1

Notes annexes aux états financiers consolidés

Principales méthodes comptables

a. Entité présentant les états financiers

Teleperformance (« la société ») est une entreprise domiciliée en France.

Les états financiers consolidés de la société pour l'exercice clos le 31 décembre 2007 comprennent la société et ses filiales (l'ensemble désigné comme « le groupe »).

Les états financiers ont été arrêtés par le Directoire le 6 mars 2008 et seront soumis pour approbation à l'Assemblée générale du 3 juin 2008.

b. Bases de préparation

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2007 sont préparés conformément au référentiel IFRS (International Financial Reporting Standards), tel qu'issu par l'IASB et tel qu'adopté par l'union Européenne à la date de clôture des comptes.

Concernant les normes et interprétations d'application obligatoire pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2007, le groupe a procédé comme suit :

- La norme IFRS 7 « instruments financiers - information à fournir » et l'amendement à IAS 1, portant sur les informations à fournir sur le capital, applicables à compter du 1^{er} janvier 2007, ont été appliqués pour l'établissement des états financiers consolidés. L'application de ces nouvelles normes a amené la société à présenter des informations supplémentaires en note z. *Gestion du risque financier*.

- Concernant IFRIC 7 relative à « l'information comparative à produire en application d'IAS 29 « Information financière dans les économies hyper-inflationnistes », IFRIC 8 relative « au champ d'application d'IFRS 2 », IFRIC 9 relative à « la réévaluation des dérivés incorporés » et IFRIC 10 relative à « l'information financière intermédiaire et dépréciation », l'application de ces nouvelles interprétations n'a pas d'impact sur les états financiers consolidés du groupe au 31 décembre 2007.

De nouvelles normes, amendements de normes et interprétations ne sont pas encore en vigueur pour les exercices clôturant le 31 décembre 2007, et n'ont pas été appliqués pour la préparation des états financiers consolidés de l'exercice 2007 :

- IFRS 8 « Secteurs opérationnels » introduit l'« approche de la direction » pour établir l'information sectorielle, applicable à compter du 1^{er} janvier 2009 ;

- IAS 23 révisée « Coûts d'emprunt », applicable à compter du 1^{er} janvier 2009 ;

- IFRIC 11 « IFRS 2- Transactions intragroupe basées sur des actions », applicable pour les exercices ouverts à compter du 30 juin 2007 ;

- IFRIC 12 « Accords de concession de services », applicable

à compter du 1^{er} janvier 2008 ;

- IFRIC 13 « Programmes de fidélisation des clients », applicable à compter du 1^{er} janvier 2009 ;

- IFRIC 14 « IAS 19- Plafonnement d'un actif au titre de prestations définies, obligations de financement minimum et leur interaction », applicable à compter du 1^{er} janvier 2008.

Le groupe n'attend pas d'impact significatif sur les états financiers du fait de l'adoption de ces normes et interprétations.

Les états financiers sont présentés en milliers d'€ arrondis au millier d'€ le plus proche.

Ils sont préparés sur la base du coût historique à l'exception des actifs et passifs suivants évalués à leur juste valeur : instruments financiers dérivés, instruments financiers détenus à des fins de transaction, instruments financiers classés comme disponibles à la vente.

Les actifs non courants et les groupes destinés à être cédés sont évalués au montant le plus faible entre la valeur comptable et la juste valeur diminuée des coûts de la vente.

Les méthodes comptables exposées ci-dessous ont été appliquées d'une façon permanente à l'ensemble des périodes présentées dans les états financiers consolidés.

Les méthodes comptables ont été appliquées d'une manière uniforme par les entités du groupe.

L'établissement des états financiers selon les normes IFRS nécessite d'effectuer des estimations et de formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans ces états financiers, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :

- les durées d'amortissement des immobilisations,
- les calculs des pertes de valeur sur les actifs,
- l'évaluation des provisions et des engagements de retraite,
- l'évaluation des dettes financières relatives aux engagements de rachat des participations minoritaires.

Ces estimations sont établies en fonction des informations disponibles lors de leur établissement et peuvent être révisées si les circonstances sur lesquelles elles étaient fondées évoluent, ou par suite de nouvelles informations. Les résultats réels peuvent être différents de ces estimations.

C. Principes de consolidation

Filiales

Une filiale est une entité contrôlée par la société. Le contrôle existe lorsque la société a le pouvoir de diriger directement ou indirectement les politiques financières et opérationnelles de l'entité afin d'obtenir des avantages de ses activités.

Pour apprécier le contrôle, les droits de vote potentiels qui sont actuellement exerçables ou convertibles sont pris en considération.

Les états financiers des filiales sont inclus dans les états financiers consolidés à partir de la date à laquelle le contrôle est obtenu jusqu'à la date à laquelle le contrôle cesse.

Entreprises associées

Les entreprises associées sont les entités dans lesquelles la société a une influence notable sur les politiques financières et opérationnelles sans en avoir le contrôle. Les états financiers consolidés incluent la quote-part du groupe dans le montant total des profits et pertes compta-

bilisés par les entreprises associées, selon la méthode de la mise en équivalence, à partir de la date à laquelle l'influence notable est exercée jusqu'à la date à laquelle elle prend fin.

Si la quote-part du groupe dans les pertes d'une entreprise associée est supérieure à sa participation dans celle-ci, la valeur comptable des titres mis en équivalence est ramenée à zéro et le groupe cesse de comptabiliser sa quote-part dans les pertes à venir, à moins que le groupe ait une obligation légale ou implicite de participer aux pertes ou d'effectuer des paiements au nom de l'entreprise associée.

Coentreprises

La société n'est pas associée dans des coentreprises.

Transactions éliminées dans les états financiers consolidés

Les soldes bilanciaux, les pertes et gains latents, les produits et les charges résultant des transactions intragroupe sont éliminés en totalité lors de la préparation des états financiers consolidés.

Les gains latents découlant des transactions avec les entreprises associées sont éliminés à concurrence des parts d'intérêts du groupe dans l'entité.

Les pertes latentes sont éliminées de la même façon que les profits latents, mais seulement dans la mesure où elles ne sont pas représentatives d'une perte de valeur.

d. Monnaie étrangère

Transactions en monnaie étrangère

Les transactions en monnaie étrangère sont enregistrées en appliquant le cours de change en vigueur à la date de transaction.

Les actifs et passifs monétaires libellés en monnaie étrangère à la date de clôture sont convertis en € en utilisant le cours de change à cette date. Les écarts de change résultant de la conversion sont comptabilisés en produits ou en charges. Les actifs et passifs non monétaires libellés en monnaie étrangère qui sont évalués au coût historique sont convertis en utilisant le cours de change à la date de la transaction. Les actifs et passifs non monétaires libellés en monnaie étrangère qui sont évalués à la juste valeur sont convertis en utilisant le cours de change de la date à laquelle la juste valeur a été déterminée.

Les états financiers des activités à l'étranger

Les actifs et les passifs d'une activité à l'étranger y compris le goodwill et les ajustements de juste valeur découlant de la consolidation sont convertis en € en utilisant le cours de change à la date de clôture. Les produits et les charges d'une activité à l'étranger sont convertis en € en utilisant le cours moyen de l'exercice, sauf fluctuation significative. Les écarts de change résultant des conversions sont comptabilisés en réserve de conversion, en tant que composante distincte des capitaux propres.

La société n'exerce pas d'activité à l'étranger dans une économie définie comme hyper inflationniste par l'IASB.

Investissement net dans une activité à l'étranger

Les écarts de change résultant de la conversion d'un investissement net dans une activité à l'étranger et des couvertures correspondantes sont comptabilisés en réserve de conversion. Ils sont comptabilisés en résultat lors de la sortie de l'activité à l'étranger.

e. Instruments financiers

Instruments financiers non dérivés

Les instruments financiers non dérivés comprennent les placements dans des instruments de capitaux propres et les titres d'emprunts, les créances et autres débiteurs, la trésorerie et les équivalents de trésorerie, les prêts et emprunts, et les fournisseurs et autres créditeurs.

Les instruments financiers non dérivés sont comptabilisés initialement à la juste valeur, majorés, pour les instruments qui ne sont pas à la juste valeur par le biais du compte de résultat, des coûts de transaction directement attribuables. Postérieurement à la comptabilisation initiale, les instruments financiers non dérivés sont évalués comme décrit dans les notes annexes les concernant.

Un instrument financier est comptabilisé si le groupe devient partie aux dispositions contractuelles de l'instrument. Les actifs financiers sont décomptabilisés si les droits contractuels du groupe de recevoir les flux de trésorerie liés aux actifs financiers arrivent à expiration ou si le groupe transfère l'actif financier à une autre partie sans en conserver le contrôle ou la quasi-totalité des risques et avantages. Les achats et les ventes « normalisés » d'actifs financiers sont comptabilisés à la date de transaction, i.e. la date à laquelle le groupe s'engage à acheter ou vendre l'actif. Les passifs financiers sont décomptabilisés si les obligations du groupe spécifiées au contrat arrivent à expiration ou ont été éteintes ou annulées.

- Placements détenus jusqu'à leur échéance
Lorsque le groupe a l'intention et la capacité de détenir des titres d'emprunt jusqu'à l'échéance, ils sont classés en tant que placements détenus jusqu'à leur échéance. Après leur comptabilisation initiale, les placements détenus jusqu'à leur échéance sont évalués au coût amorti, selon la méthode du taux d'intérêt effectif, diminué du montant d'éventuelles pertes de valeur.

- Actifs financiers disponibles à la vente
Les placements du groupe en titres de capitaux propres et en certains titres d'emprunts sont classés en tant qu'actifs disponibles à la vente. Après leur comptabilisation initiale, ils sont évalués à la juste valeur et toute variation en résultat est comptabilisée directement en capitaux propres, à l'exception du montant des pertes de valeur et, pour les éléments monétaires disponibles à la vente, des écarts de change. Lorsque ces placements sont décomptabilisés, le cumul des profits ou pertes comptabilisé en capitaux propres est transféré en résultat.

- Les placements à la juste valeur par le biais du compte de résultat

Un instrument est classé en tant que placement à la juste valeur par le biais du compte de résultat s'il est détenu à des fins de transactions ou désigné comme tel lors de sa comptabilisation initiale. Les instruments financiers sont désignés comme étant à la juste valeur par le biais du compte de résultat si le groupe gère de tels placements et prend les décisions d'achat et de vente sur la base de leur juste valeur. Lors de leur comptabilisation initiale, les coûts de transaction directement attribuables sont comptabilisés en résultat lorsqu'ils sont encourus. Les instruments financiers à la juste valeur par le biais du compte de

résultat sont évalués à la juste valeur, et toute variation en résultant est comptabilisée en résultat.

- Emprunts portant intérêt

Les emprunts portant intérêt sont comptabilisés initialement à la juste valeur diminuée du montant des coûts de transaction attribuables. Après la comptabilisation initiale, ils sont évalués au coût amorti ; la différence entre le coût et la valeur de remboursement est comptabilisée dans le compte de résultat sur la durée des emprunts, selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Autres

Les autres instruments financiers non dérivés sont évalués au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, minoré du montant des pertes de valeur.

Instruments financiers dérivés

Le groupe utilise des instruments financiers dérivés pour couvrir son exposition aux risques de change et de taux d'intérêt résultant de ses activités financières. Conformément à sa politique de gestion de trésorerie, le groupe ne détient ni n'émet des instruments financiers dérivés à des fins de transactions.

Les dérivés incorporés sont séparés du contrat hôte et comptabilisés séparément si les conditions suivantes sont remplies : (i) les caractéristiques économiques et les risques du contrat hôte et ceux du dérivé incorporé ne sont pas étroitement liés, (ii) un instrument séparé comportant les mêmes conditions que le dérivé incorporé répondrait à la définition d'un dérivé et (iii) l'instrument composé n'est pas évalué à la juste valeur par le biais du compte de résultat.

Les dérivés sont comptabilisés initialement à la juste valeur ; les coûts de transaction attribuables sont comptabilisés en résultat lorsqu'ils sont encourus. Après la comptabilisation initiale, les dérivés sont évalués à la juste valeur et les variations en résultant sont comptabilisées en résultat.

Instruments financiers composés

Les instruments financiers composés émis par le groupe comprenaient les obligations convertibles qui conféraient au porteur une option de conversion en un nombre déterminé d'actions. Ces obligations ont été converties ou remboursées sur 2007.

La composante « passif » de l'instrument financier composé est initialement comptabilisée à la juste valeur qu'aurait un passif analogue non assorti d'une option de conversion. La composante « capitaux propres » initialement comptabilisée correspond à la différence entre la juste valeur de l'instrument financier composé dans sa globalité et la juste valeur de la composante « passif ». Les coûts de transaction directement attribuables sont affectés aux composantes « passif » et « capitaux propres » au prorata de leur valeur comptable initiale.

Après sa comptabilisation initiale, la composante « passif » de l'instrument financier composé est évaluée au coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif, sauf si elle a été désignée comme étant à la juste valeur par le biais du compte de résultat. La composante « capitaux propres » de l'instrument financier composé n'est pas réévaluée après sa comptabilisation initiale.

Capital

- Actions ordinaires

Les coûts accessoires directement attribuables à l'émission d'actions ordinaires ou d'options sur actions sont comptabilisés en déduction des capitaux propres.

- Rachat d'instruments de capitaux propres

Si le groupe rachète ses propres instruments de capitaux propres, le montant de la contrepartie payée, y compris les coûts directement attribuables, est comptabilisé en variation des capitaux propres. Les actions rachetées sont classées en tant qu'actions propres et déduites des capitaux propres.

- Dividendes

Les dividendes sont comptabilisés en tant que dette au cours de la période où la distribution a été votée.

f. Couverture

Couverture de flux de trésorerie

La société n'utilise pas d'instrument de couverture de flux de trésorerie.

Couverture d'un élément monétaire

Lorsqu'un instrument financier dérivé est utilisé pour couvrir économiquement une exposition au risque de change sur un actif ou passif monétaire comptabilisé, la comptabilité de couverture n'est pas appliquée et les profits ou pertes sur l'instrument de couverture sont comptabilisés dans le compte de résultat.

g. Immobilisations corporelles et incorporelles

Corporelles

Actifs dont le groupe est propriétaire

Une immobilisation corporelle est évaluée au coût diminué du cumul des amortissements (voir ci-dessous) et du cumul des pertes de valeur (voir méthode comptable décrite en note m. *Dépréciation*). Le coût comprend les dépenses directement attribuables à l'acquisition de l'actif.

Lorsque des composants des immobilisations corporelles ont des durées d'utilité différentes, ils sont comptabilisés en tant qu'immobilisations corporelles distinctes.

Actifs loués

Les contrats de location ayant pour effet de transférer au groupe la quasi-totalité des risques et des avantages inhérents à la propriété d'un actif sont classés en tant que contrats de location financement. Dans ce cas, lors de la comptabilisation initiale, l'actif loué est comptabilisé pour un montant égal à la juste valeur du bien loué ou, si celle-ci est inférieure, à la valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location. Après comptabilisation initiale, l'actif est comptabilisé selon la méthode comptable applicable à ce type d'actif.

Tout autre contrat de location est un contrat de location simple. A l'exception des immeubles de placement, les actifs loués ne sont pas, dans ce cas, comptabilisés au bilan du groupe.

La société n'a conclu aucun contrat de location financement portant sur des biens immobiliers.

Le groupe a adopté IFRIC 4 « déterminer si un accord contient un contrat de location », à compter du 1^{er} janvier 2006. L'application de cette interprétation n'a pas d'effet sur les comptes des exercices 2006 et 2007.

Coûts ultérieurs

Le groupe comptabilise dans la valeur comptable d'une immobilisation corporelle le coût de remplacement d'un composant de cette immobilisation corporelle au moment où ce coût est encouru s'il est probable que les avantages économiques futurs associés à cet actif iront au groupe et son coût peut être évalué de façon fiable. Tous les coûts d'entretien courant et de maintenance sont comptabilisés en charges au moment où ils sont encourus.

Amortissement

L'amortissement est comptabilisé en charges selon le mode linéaire sur la durée d'utilité estimée pour chaque composant d'une immobilisation corporelle, dès qu'elles sont prêtes à être mise en service. Les actifs loués sont amortis sur la plus courte de la durée du contrat de location et de leur durée d'utilité. Les terrains ne sont pas amortis.

Les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

- constructions	20 à 25 ans
- matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans
- autres immobilisations corporelles	3 à 10 ans

Les modes d'amortissement, les durées d'utilité et les valeurs résiduelles sont revus à chaque clôture.

Incorporelles

Goodwill

Les goodwills résultent de l'acquisition des filiales et entreprises associées.

- Acquisitions antérieures au 1^{er} janvier 2004

Lors de sa transition aux IFRS, le groupe a choisi de ne traiter que les regroupements d'entreprises qui ont lieu à compter du 1^{er} janvier 2004. S'agissant des acquisitions d'entreprises antérieures à cette date, le goodwill est maintenu à son coût présumé qui représente le montant comptabilisé selon le référentiel comptable précédent.

- Acquisitions réalisées à compter du 1^{er} janvier 2004

S'agissant des acquisitions d'entreprises ayant eu lieu après le 1^{er} janvier 2004, le goodwill représente la différence entre le coût d'acquisition et la part d'intérêt du groupe dans la juste valeur des actifs, passifs et passifs éventuels identifiables acquis.

Le goodwill négatif résultant de l'acquisition est comptabilisé immédiatement en résultat.

- Acquisitions d'intérêts minoritaires

Le goodwill résultant de l'acquisition d'intérêts minoritaires d'une filiale représente la différence entre le coût de l'investissement complémentaire et la valeur comptable des actifs nets acquis à la date d'échange.

- Evaluations ultérieures

Le goodwill est évalué à son coût, diminué du cumul des pertes de valeur. Le goodwill est affecté à des unités génératrices de trésorerie ou groupes d'unités génératrices de trésorerie et n'est pas amorti, mais fait au minimum l'objet d'un test de dépréciation annuel (voir méthode comptable décrite en note m. *Dépréciation*).

Recherche et développement

Les dépenses de recherche supportées en vue d'acquérir une compréhension et des connaissances scientifiques ou techniques nouvelles sont comptabilisées en charges lorsqu'elles sont encourues.

Les dépenses de développement, c'est-à-dire découlant de l'application des résultats de la recherche à un plan ou un modèle en vue de la production de produits et procédés nouveaux ou substantiellement améliorés, sont comptabilisées en tant qu'immobilisation si les coûts peuvent être mesurés de façon fiable et si le groupe peut démontrer la faisabilité technique et commerciale du produit ou du procédé, l'existence d'avantages économiques futurs probables et son intention ainsi que la disponibilité de ressources suffisantes pour achever le développement. Les dépenses ainsi portées à l'actif comprennent les coûts des matières, de la main d'œuvre directe et une quote-part appropriée des frais généraux. Les autres dépenses de développement sont comptabilisées en charges lorsqu'elles sont encourues.

Les dépenses de développement portées à l'actif sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements (voir ci-dessous) et du cumul des pertes de valeur (voir méthode comptable décrite en note m. *Dépréciation*).

Autres immobilisations incorporelles

Les autres immobilisations incorporelles qui ont été acquises par le groupe, ayant une durée d'utilité finie, sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements (voir ci-dessous) et du cumul des pertes de valeur (voir méthode comptable décrite en note m. *Dépréciation*). Les dépenses portant sur un goodwill ou des marques générés en interne sont comptabilisées en charges lorsqu'elles sont encourues.

Dépenses ultérieures

Les dépenses ultérieures relatives aux immobilisations incorporelles sont activées seulement si elles augmentent les avantages économiques futurs associés à l'actif spécifique correspondant.

Les autres dépenses sont comptabilisées en charges lorsqu'elles sont encourues.

Amortissement

L'amortissement est comptabilisé en charges selon le mode linéaire sur la durée d'utilité estimée des immobilisations incorporelles, sauf si elle est indéterminée. Pour le goodwill et les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée, un test de dépréciation est effectué systématiquement à chaque date de clôture. Les autres immobilisations incorporelles sont amorties dès qu'elles sont prêtes à être mises en service. Les durées d'utilité estimées sont les suivantes :

Logiciels :	3 à 5 ans
Frais de développement activés :	3 à 5 ans
Brevets et licences :	10 ans
Contrat de non concurrence :	durée du contrat

Immeuble de placement

Les immeubles de placement sont les biens immobiliers détenus pour en retirer des loyers et/ou pour valoriser le capital. Le groupe a choisi de ne pas comptabiliser à la juste valeur les immeubles de placement.

Les immeubles de placement sont évalués au coût historique ou à la juste valeur si celle-ci est inférieure. La juste valeur repose sur la valeur de marché qui est un montant estimé auquel cet actif pourrait être échangé, après des actions de marketing appropriées, entre des parties bien informées, consentantes et agissant dans des conditions de concurrence normale, en dehors de toute contrainte particulière.

Les revenus locatifs provenant d'un immeuble de placement sont comptabilisés selon la méthode comptable décrite en noter *Produits*.

Les immeubles de placement sont amortis selon le mode linéaire sur leurs durées d'utilité comprises entre 20 et 25 ans.

h. Actifs financiers

Les actifs financiers courants et non courants comprennent :

- Les titres de participations de sociétés non consolidées considérés comme actifs financiers disponibles à la vente (actifs financiers non courants) qui sont évalués à leur juste valeur (cf. note e. *Instruments financiers*). Toutefois, s'agissant de titres de sociétés non cotées dont la juste valeur n'est pas déterminable de façon fiable, ils sont évalués au coût d'achat. En cas d'indication objective de dépréciation durable, une perte de valeur est constatée en résultat.

- Les prêts et créances évalués au coût amorti (cf. note e. *Instruments financiers*) : cette rubrique intègre notamment des créances ou avances consenties à des entités associées ou non consolidées et des dépôts de garantie, versés notamment dans le cadre des baux commerciaux portant sur les locaux loués. Lors de leur comptabilisation initiale, ces prêts et créances sont enregistrés à leur juste valeur majorée des coûts directement attribuables ; à chaque clôture, ces actifs sont évalués au coût amorti.

- Les instruments financiers dérivés destinés à se couvrir sur les risques de change et de taux (le groupe utilisait des swaps jusqu'en début 2007) qui sont évalués à leur juste valeur lors de chaque clôture. Les variations de juste valeur de ces instruments sont enregistrées en résultat financier, le groupe n'utilisant pas la comptabilité de couverture.

i. Actifs non courants détenus en vue de la vente et activités abandonnées.

Les actifs non courants (ou groupe d'actifs et passifs destiné à être cédé) dont la valeur comptable sera recouvrée principalement par le biais d'une vente plutôt que par l'utilisation continue sont classés comme actifs détenus en vue de la vente. Immédiatement avant la classification de l'actif comme détenu en vue de la vente, les valeurs comptables des actifs (et de tous les actifs et passifs du groupe destinés à être cédés) sont évaluées selon les principes comptables du groupe. Ensuite, lors de la classification initiale comme détenus en vue de la vente, les actifs non courants et les groupes destinés à être cédés sont comptabilisés au montant le plus faible entre la valeur comptable et la juste valeur diminuée des coûts de la vente.

Toute perte de valeur au titre d'un groupe destiné à être cédé est affecté d'abord au goodwill, puis aux autres actifs au prorata de leur valeur comptable, à l'exception toutefois des stocks, des actifs financiers, des actifs d'impôts différés, des actifs générés par des avantages du personnel et des immeubles de placement qui continuent d'être évalués selon les principes comptables du groupe qui leur sont applicables. Les pertes de valeur résultant du classement d'un actif (ou groupe d'actifs) comme détenu en vue de la vente sont comptabilisées en résultat. Les profits et pertes au titre des évaluations ultérieures sont traités de la même façon. Le profit comptabilisé ne peut pas excéder le cumul des pertes de valeur comptabilisées.

Une activité abandonnée est une composante de l'activité du groupe qui représente une ligne d'activité ou une région géographique principale et distincte ou est une filiale acquise exclusivement en vue de la revente.

La classification comme activité abandonnée a lieu au moment de la cession ou à une date antérieure lorsque l'activité satisfait aux critères pour être classée comme détenue en vue de la vente. Un groupe destiné à être abandonné peut également satisfaire les critères pour être classé comme activité abandonnée.

j. Créances clients et autres débiteurs

Les créances clients et autres débiteurs sont évalués à leur juste valeur lors de la comptabilisation initiale, puis au coût amorti diminué du montant des pertes de valeur.

k. Stocks

Les stocks sont évalués au plus faible du coût et de la valeur nette de réalisation. La valeur nette de réalisation est le prix de vente estimé dans le cours normal de l'activité, diminué des coûts estimés pour l'achèvement et des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente.

l. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent les fonds en caisse, les dépôts à vue et des parts d'OPCVM placées avec un horizon de gestion à court terme, évaluées et comptabilisées comme placements à la juste valeur par le biais du compte de résultat (cf. note e. *Instruments financiers*).

Les découverts bancaires remboursables à vue et qui font partie intégrante de la gestion de la trésorerie du groupe constituent une composante de la trésorerie et des équivalents de trésorerie pour les besoins du tableau des flux de trésorerie, mais sont présentés au bilan en autres passifs financiers courants.

m. Dépréciation

Actifs non-financiers

Les valeurs comptables des actifs non financiers du groupe, autres que les immeubles de placement, les stocks (cf. note k. *Stocks*) et les actifs d'impôt différé (cf. note u. *Impôt sur le résultat*), sont examinées à chaque date de clôture afin d'apprécier s'il existe un quelconque indice qu'un actif a subi une perte de valeur. S'il existe un tel indice, la valeur recouvrable de l'actif est estimée.

Pour les goodwill, les immobilisations incorporelles à durée d'utilité indéterminée ou les immobilisations incorporelles qui ne sont pas encore prêtes à être mises en service, la valeur recouvrable est estimée à chaque date de clôture.

Une perte de valeur est comptabilisée si la valeur comptable d'un actif ou de son unité génératrice de trésorerie est supérieure à sa valeur recouvrable. Une unité génératrice de trésorerie est le plus petit groupe identifiable d'actifs qui génère des entrées de trésorerie largement indépendantes des entrées de trésorerie générées par d'autres actifs ou groupes d'actifs. Les pertes de valeur sont comptabilisées dans le compte de résultat.

Une perte de valeur comptabilisée au titre d'une unité génératrice de trésorerie (ou d'un groupe d'unités) est affectée d'abord à la réduction de la valeur comptable de tout goodwill affecté à l'unité génératrice de trésorerie (au groupe d'unités), puis à la réduction de la valeur comptable des autres actifs de l'unité (du groupe d'unités) au prorata de la valeur comptable de chaque actif de l'unité (du groupe d'unités).

La valeur recouvrable d'un actif ou d'une unité génératrice de trésorerie est la valeur la plus élevée entre leur valeur d'utilité et leur juste valeur diminuée des coûts de la vente. Pour apprécier la valeur d'utilité, les flux de trésorerie futurs estimés sont actualisés au taux, avant impôt, qui reflète l'appréciation courante du marché de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques à l'actif.

Une perte de valeur comptabilisée au titre d'un goodwill ne peut pas être reprise.

Pour les autres actifs, le groupe apprécie à chaque date de clôture s'il existe une indication que des pertes de valeurs comptabilisées au cours de périodes antérieures ont diminué ou n'existent plus. Une perte de valeur est reprise s'il y a eu un changement dans les estimations utilisées pour déterminer la valeur recouvrable. La valeur comptable d'un actif, augmentée en raison de la reprise d'une perte de valeur, ne doit pas être supérieure à la valeur comptable qui aurait été déterminée, nette des amortissements, si aucune perte de valeur n'avait été comptabilisée.

Actifs financiers

Le groupe considère qu'un actif financier est déprécié s'il existe des indications objectives qu'un ou plusieurs événements ont eu un impact négatif sur les flux de trésorerie futurs estimés de l'actif.

La perte de valeur d'un actif financier évalué au coût amorti correspond à la différence entre sa valeur comptable et la valeur des flux de trésorerie futurs estimés, actualisée au taux d'intérêt effectif d'origine des actifs financiers. La perte de valeur d'un actif financier disponible à la vente est calculée par référence à sa juste valeur actuelle.

Un test de dépréciation est réalisé, sur une base individuelle, pour chaque actif financier significatif. Les autres actifs sont testés par groupes ayant des caractéristiques de risques de crédit similaires.

Les pertes de valeur sont comptabilisées en résultat. S'agissant des actifs disponibles à la vente, toute perte cumulée qui avait été antérieurement comptabilisée en capitaux propres est transférée en résultat.

La perte de valeur est reprise si la reprise peut être objectivement liée à un événement survenant après la comptabilisation de la dépréciation. Pour les actifs financiers évalués au coût amorti et les actifs financiers disponibles à la vente qui représentent des titres d'emprunts, la reprise est comptabilisée en résultat. Pour les actifs financiers disponibles à la vente qui représentent des titres de capitaux propres, la reprise est comptabilisée directement en capitaux propres.

N. Passifs financiers

Les passifs financiers sont notamment constitués de :

- Obligations convertibles

Les obligations convertibles qui confèrent au porteur une option de conversion en un nombre déterminé d'actions, qui ne varie pas en fonction des variations de leur juste valeur, sont comptabilisées en tant qu'instruments financiers composés (voir note e. *Instruments financiers*). Les charges d'intérêt comptabilisées dans le compte de résultat sont calculées en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif.

- Les obligations convertibles ont été converties ou remboursées en totalité sur 2007.

- Emprunts portant intérêt, comptabilisés en tant qu'instrument financier non dérivés conformément à la note e. *Instruments financiers*.

- Engagements de rachat de participations minoritaires.

Le groupe a consenti à des actionnaires minoritaires de certaines de ses filiales consolidées par intégration globale des engagements de rachat de leur participation, conditionnels ou fermes. En l'attente d'une interprétation de l'IFRIC, le traitement comptable suivant a été retenu :

- lors de la comptabilisation initiale, l'engagement de rachat est comptabilisé en dettes financières pour la valeur actuelle du prix d'exercice, par contrepartie des intérêts minoritaires et, pour le solde, des goodwill,

- il a été procédé au 31 décembre 2007 à une nouvelle évaluation de la dette déterminée sur la base des prévisions à la date estimée du rachat ; la contrepartie de la variation de la dette est comptabilisée en goodwill,

- le résultat net part du groupe prend en compte la part sur laquelle porte l'engagement de rachat.

Par ailleurs, les dividendes versés aux minoritaires pour lesquels il existe un engagement de rachat sont enregistrés en charge financière, à l'exception des opérations de rachat pour lesquelles le prix d'exercice est déterminé sur la base d'une formule qui inclut les dividendes versés ; Dans ce dernier cas, le montant versé aux minoritaires est porté en ajustement du goodwill.

O. Avantages du personnel

Régimes à cotisations définies

Les cotisations à payer à un régime à cotisations définies sont comptabilisées en charges lorsqu'elles sont dues.

Régimes à prestations définies

L'obligation nette du groupe au titre de régimes à prestations définies est évaluée séparément pour chaque régime en estimant le montant des avantages futurs acquis par le personnel

en échange des services rendus au cours de la période présente et des périodes antérieures ; ce montant est actualisé pour déterminer sa valeur actuelle, et minoré de la juste valeur des actifs du régime. Le taux d'actualisation est égal au taux d'intérêt, à la date de clôture, des obligations de première catégorie dont la date d'échéance est proche de celle des engagements du groupe. Les calculs sont effectués en utilisant la méthode des unités de crédit projetées.

Tous les écarts actuariels sont comptabilisés en résultat.

Autres avantages à long terme

Il n'existe pas d'autres avantages à long terme.

Indemnités de fin de contrat de travail

Les indemnités de fin de contrat de travail sont comptabilisées en charges lorsque le groupe est manifestement engagé, sans possibilité réelle de se rétracter, dans un plan formalisé et détaillé de licenciement avant la date normale de départ à la retraite. Les indemnités de départs volontaires sont comptabilisées, si le groupe a effectué une offre encourageant les départs volontaires, qu'il est probable que cette offre sera acceptée et que le nombre de personnes qui accepteront l'offre peut être estimé de façon fiable.

Avantages à court terme

Les obligations au titre des avantages à court terme sont évaluées sur une base non actualisée et comptabilisées lorsque le service correspondant est rendu.

Une provision est comptabilisée pour le montant que le groupe s'attend à payer au titre des plans d'intéressement et des primes réglés en trésorerie à court terme si le groupe a une obligation actuelle juridique ou implicite d'effectuer ces paiements en contrepartie de services passés rendus par le membre du personnel et que l'obligation peut être estimée de façon fiable.

Paiements fondés sur des actions

Les programmes d'options sur actions ou d'actions gratuites permettent aux membres du personnel du groupe d'acquies des actions de la société. La juste valeur des options ou actions gratuites, déterminée à la date de leur attribution aux membres du personnel est comptabilisée en charges de personnel en contrepartie d'une augmentation des capitaux propres, sur la période au cours de laquelle les membres du personnel acquies des droits d'une manière définitive.

Cette juste valeur a été déterminée par des experts indépendants. Le montant comptabilisé en charges est ajusté pour refléter le nombre réel des options et actions acquies sauf, dans le cas des options, si les droits n'ont pas été acquis en raison d'un niveau de prix de l'action en dessous du seuil défini pour l'acquisition des droits.

P. Provisions

Une provision est comptabilisée au bilan lorsque le groupe a une obligation actuelle juridique ou implicite résultant d'un événement passé, que l'obligation peut être évaluée de façon fiable et lorsqu'il est probable qu'une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques sera nécessaire pour éteindre l'obligation. Lorsque l'effet de la valeur temps est significatif, le montant de la provision est déterminé en actualisant les flux de trésorerie futurs attendus au taux, avant impôt, reflétant les appréciations actuelles par le marché de la valeur temps de l'argent et, lorsque cela est approprié, les risques spécifiques à ce passif.

Q. Dettes fournisseurs et autres créditeurs

Les dettes fournisseurs et autres créditeurs sont évaluées à leur juste valeur lors de la comptabilisation initiale, puis au coût amorti.

R. Produits

Ventes de biens et prestations de services

Les produits provenant des prestations de services sont comptabilisés dans le compte de résultat en fonction du degré d'avancement de la prestation à la date de clôture.

Le degré d'avancement est évalué par référence aux travaux exécutés.

Les produits provenant de la vente de biens sont comptabilisés dans le compte de résultat lorsque les risques et avantages significatifs inhérents à la propriété des biens ont été transférés à l'acheteur.

Aucun produit n'est comptabilisé lorsqu'il y a une incertitude significative quant à (i) la recouvrabilité de la contrepartie due, (ii) aux coûts encourus ou à encourir associés à la prestation ou (iii) au retour possible des marchandises en cas de droit d'annulation de l'achat, et lorsque le groupe reste impliqué dans la gestion des biens.

Revenus locatifs

Les revenus locatifs provenant des immeubles de placement sont comptabilisés en résultat sur une base linéaire sur toute la durée du contrat de location.

Les avantages consentis par le groupe au titre d'un contrat de location font partie intégrante du total net des revenus locatifs et sont comptabilisés en résultat sur toute la durée du contrat de location.

Subventions publiques

Les subventions publiques sont présentées au bilan en produits différés lorsqu'il existe une assurance raisonnable qu'elles seront reçues et que le groupe se conformera aux conditions attachées à ces subventions. Les subventions qui compensent des charges encourues par le groupe sont comptabilisées de façon systématique en tant que produits dans le compte de résultat de la période au cours de laquelle les charges ont été encourues. Les subventions qui couvrent, en totalité ou partiellement, le coût d'un actif, sont comptabilisées dans le compte de résultat en autres produits opérationnels de façon systématique, en fonction de la durée d'utilité de l'actif.

S. Charges

Paiements au titre de contrats de location simple

Les paiements au titre de contrats de location simple sont comptabilisés en charges sur une base linéaire sur la durée du contrat de location.

Les avantages reçus font partie intégrante du total net des charges locatives et sont comptabilisés en résultat sur la durée du contrat de location.

Paiements au titre de contrats de location-financement

Les paiements minimaux au titre d'un contrat de location-financement sont ventilés entre charge financière et amortissement de la dette. La charge financière est affectée à chaque période couverte par le contrat de location de manière à obtenir un taux d'intérêt périodique constant à appliquer au solde de la dette restant dû.

Charges externes

Elles sont constituées pour l'essentiel des frais de communications téléphoniques, loyers et charges locatives, locations, primes d'assurances, frais de déplacement et frais de mission & réception, et honoraires (voir note IV-5).

T. Produits et charges financiers

Les produits financiers comprennent les intérêts à recevoir sur les placements, les dividendes, les profits réalisés sur la cession des actifs financiers disponibles à la vente, les augmentations de juste valeur des actifs financiers à la juste valeur par le biais du compte de résultat, les dividendes sur les actions préférentielles classées en dettes, les profits de change et les profits sur les instruments de couverture qui sont comptabilisés en résultat.

Les produits provenant des intérêts sont comptabilisés lorsqu'ils sont acquis en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif. Les dividendes sont comptabilisés dès que le groupe acquiert le droit à percevoir les paiements, soit, dans le cas des titres cotés, à la date de détachement.

Les charges financières comprennent les intérêts à payer sur les emprunts, l'effet de la désactualisation des provisions, les pertes de change, les diminutions de juste valeur des actifs financiers à la juste valeur par le biais du compte de résultat, les pertes de valeur comptabilisées au titre des actifs financiers et les pertes sur les instruments de couverture qui sont comptabilisées en résultat, les charges financières liées aux engagements de rachat des participations minoritaires.

Tous les coûts relatifs aux emprunts sont comptabilisés en résultat en utilisant la méthode du taux d'intérêt effectif.

U. Impôt sur le résultat

L'impôt sur le résultat (charge ou produit) comprend la charge (le produit) d'impôt exigible et la charge (le produit) d'impôt différé. L'impôt est comptabilisé en résultat sauf s'il se rattache à des éléments qui sont comptabilisés directement en capitaux propres ; auquel cas il est comptabilisé en capitaux propres.

L'impôt exigible est (i) le montant estimé de l'impôt dû au titre du bénéfice imposable d'une période, déterminé en utilisant les taux d'impôt qui ont été adoptés ou quasi adoptés à la date de clôture, et (ii) tout ajustement du montant de l'impôt exigible au titre des périodes précédentes. L'impôt différé est déterminé et comptabilisé selon l'approche bilancielle de la méthode du report variable pour toutes les différences temporelles entre la valeur comptable des actifs et passifs et leurs bases fiscales. Les éléments suivants ne donnent pas lieu à la constatation d'impôt différé : (i) la comptabilisation initiale d'un goodwill, (ii) la comptabilisation initiale d'un actif ou d'un passif

dans une transaction qui n'est pas un regroupement d'entreprises et qui n'affecte ni le bénéfice comptable, ni le bénéfice imposable et (iii) les différences temporelles liées à des participations dans des filiales dans la mesure où elles ne s'inverseront pas dans un avenir prévisible. Les actifs et passifs d'impôt différé sont évalués aux taux d'impôts dont l'application est attendue sur la période au cours de laquelle l'actif sera réalisé et le passif réglé, sur la base des réglementations fiscales qui ont été adoptées ou quasi adoptées à la date de clôture.

Un actif d'impôt différé n'est comptabilisé que dans la mesure où il est probable que le groupe disposera de bénéfices futurs imposables sur lesquels cet actif pourra être imputé. Les actifs d'impôt différé sont réduits dans la mesure où il n'est plus désormais probable qu'un bénéfice imposable suffisant sera disponible.

V. Le résultat par action

Le groupe présente un résultat par action de base et dilué pour ses actions ordinaires. Le résultat par action de base est calculé en divisant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires de la société par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours la période. Le résultat par action dilué est déterminé en ajustant le résultat attribuable aux porteurs d'actions ordinaires et le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation des effets de toutes les actions ordinaires potentielles dilutives, qui comprennent les obligations convertibles, les options sur actions et les actions gratuites attribuées aux membres du personnel.

W. Informations sectorielles

Un secteur est une composante distincte du groupe qui est engagée soit dans la fourniture de produits ou de services dans un environnement économique particulier (secteur géographique), soit dans la fourniture de produits ou services liés (secteur d'activité), et qui est exposé à des risques et une rentabilité différents de ceux des autres secteurs.

En fonction de son organisation interne, le groupe présente son information sectorielle par zone géographique (premier niveau) en fonction de la localisation des clients, puis par secteur d'activité (deuxième niveau).

Les secteurs géographiques définis sont :

- NAFTA (North America Free Trade Agreement) : ce secteur comprend les Etats-Unis, le Canada, le Mexique ainsi que leurs zones de délocalisation (République Dominicaine, Philippines, Inde et Argentine),
- Europe : ce secteur comprend l'ensemble des pays d'Europe (France, Royaume-Uni, Espagne, Portugal, Italie, Belgique, Pays-Bas, Allemagne, Suisse, Autriche, Grèce, Suède, Norvège, Danemark, Tchéquie, Slovaquie, Pologne, Liban, Russie et Hongrie), ainsi que certaines zones de délocalisation (Tunisie, Roumanie, Argentine et Egypte),
- Reste du monde : ce secteur comprend notamment l'Amérique du sud (Brésil, Argentine, Salvador, Chili) et l'Asie (Indonésie, Corée, Singapour, Chine et Vietnam).

Les secteurs secondaires sont constitués des secteurs d'activité : émission d'appels, réception d'appels et autres.

Les prestations entre secteurs géographiques ou entre secteurs d'activité sont minimales et réalisées à des conditions de marché.

Les informations chiffrées sont présentées en note V.

X. Événements postérieurs à la clôture

Dans le cadre du recentrage des activités du groupe sur son cœur de métier, il a été procédé au cours du 1er trimestre 2008 à la cession de la participation majoritaire que le groupe détenait dans les deux organismes de formation ISM (Pédagogie du Management) et IDCC. Ces deux sociétés qui ont réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 8 millions d'€ seront déconsolidées en 2008.

Le Conseil de surveillance du 4 février 2008 a pris acte de la démission de M. Christophe Allard de ses fonctions de Président et membre du Directoire de Teleperformance, pour raisons strictement privées et a désigné en remplacement M. Jacques Berrebi, lequel a démissionné le même jour de l'ensemble de ses mandats au Conseil de surveillance et aux comités spécialisés de la société.

Y. Détermination de la juste valeur

Un certain nombre de méthodes comptables et d'informations nécessitent de déterminer la juste valeur d'actifs et de passifs financiers et non financiers. Les justes valeurs ont été déterminées pour des besoins d'évaluation ou d'informations à fournir, selon les méthodes suivantes. Des informations complémentaires sur les hypothèses retenues pour déterminer les justes valeurs sont indiquées, le cas échéant, dans les notes spécifiques à l'actif ou au passif concerné.

Immobilisations corporelles

La juste valeur des immobilisations corporelles comptabilisées suite à un regroupement d'entreprises repose sur les valeurs de marché. La valeur de marché d'un immeuble est le montant estimé auquel cet actif pourrait être échangé à la date de l'évaluation, après des actions de marketing appropriées, entre des parties bien informées, consentantes et agissant dans des conditions de concurrence normale, en dehors de toute contrainte particulière. La valeur de marché des installations, équipements et agencements repose sur les prix de marché affichés pour des éléments similaires.

Immobilisations incorporelles

La juste valeur des brevets et marques acquis dans le cadre d'un regroupement d'entreprises repose sur les paiements actualisés de redevances estimés qui ont été évités du fait de l'acquisition du brevet ou de la marque. La juste valeur des autres immobilisations incorporelles repose sur les flux de trésorerie actualisés attendus de l'utilisation et de la vente éventuelle des actifs.

Immeubles de placement

La juste valeur repose sur la valeur de marché qui est le montant estimé auquel cet actif pourrait être échangé, après des actions de marketing appropriées, entre des parties bien informées, consentantes et agissant dans des conditions de concurrence normale, en dehors de toute contrainte particulière.

En cas d'absence de prix disponibles sur un marché actif,

les évaluations sont préparées en prenant en considération le montant total des flux de trésorerie estimés attendus de la mise en location des immeubles. Le taux d'actualisation qui reflète les risques spécifiques inhérents aux flux nets de trésorerie est ensuite appliqué aux flux de trésorerie nets annuels afin d'obtenir l'évaluation de l'immeuble.

Placements en titres d'emprunts et de capitaux propres

La juste valeur des instruments financiers à la juste valeur par le biais du compte de résultat, des placements détenus jusqu'à leur échéance et des actifs financiers disponibles à la vente est déterminée par référence à leur cours acheteur coté à la date de clôture. La juste valeur des placements détenus jusqu'à leur échéance est déterminée uniquement pour les besoins des informations à fournir.

Clients et autres débiteurs

La juste valeur des clients et autres débiteurs est estimée sur la base de la valeur des flux de trésorerie futurs, actualisée au taux d'intérêt du marché à la date de clôture.

Dérivés

La juste valeur des contrats de change à terme repose sur leur prix coté sur le marché, s'il est disponible. Si aucun prix coté sur un marché n'est disponible, la juste valeur est estimée en actualisant la différence entre le prix forward contractuel et le prix forward actuel pour l'échéance résiduelle du contrat, en utilisant un taux d'intérêt sans risque (basé sur les obligations d'Etat).

La juste valeur des swaps de taux d'intérêts repose sur les cotations des courtiers et correspond au montant estimé que le groupe recevrait ou réglerait pour résilier le swap à la date de clôture, en prenant en compte le niveau actuel des taux d'intérêt et du risque de crédit des contreparties du swap.

Passifs financiers non dérivés

La juste valeur, qui est déterminée pour les besoins des informations à fournir, repose sur la valeur des flux de trésorerie futurs générés par le remboursement du principal et des intérêts, actualisée aux taux d'intérêt du marché à la date de clôture. S'agissant de la composante « dette » des obligations convertibles, le taux d'intérêt du marché est déterminé par référence à des passifs similaires non assortis d'une option de conversion. Pour les contrats de location-financement, le taux d'intérêt du marché est déterminé par référence à des contrats de location similaires.

Transactions dont le paiement est fondé sur des actions

La juste valeur des options sur actions et actions gratuites attribuées aux membres du personnel est évaluée respectivement selon un modèle binomial et de Black and Scholes. Les données nécessaires à l'évaluation comprennent le prix des actions à la date d'évaluation, le prix d'exercice de l'instrument, la volatilité attendue (basée sur la volatilité moyenne pondérée historique, ajustée des modifications attendues consécutives à des informations publiques disponibles), la durée de vie moyenne pondérée des instruments (basée sur l'expérience et le comportement général des porteurs d'option), les dividendes attendus et le taux d'intérêt sans risque (basé sur les obligations d'Etat). Les conditions de service attachées aux transactions, qui ne sont pas des conditions de marché, ne sont pas prises en compte dans l'évaluation de la juste valeur.

Z. Gestion du risque financier

Le groupe est exposé aux risques suivants liés à l'utilisation d'instruments financiers :

- risque de crédit,
- risque de liquidité,
- risque de marché,
- risque sur actions.

Cette note présente des informations sur l'exposition du groupe à chacun des risques ci-dessus, ses objectifs, sa politique et ses procédures de mesure et de gestion des risques, ainsi que sa gestion du capital. Des informations quantitatives figurent à d'autres endroits dans les états financiers consolidés.

Il incombe au Conseil de surveillance de définir et superviser le cadre de la gestion des risques du groupe. Le contrôle, la mesure et la supervision des risques financiers est sous la responsabilité de la fonction financière du groupe, tant au niveau de chaque société qu'au niveau du groupe.

La politique de gestion des risques du groupe a pour objectif d'identifier et d'analyser les risques auxquels le groupe doit faire face, de définir les limites dans lesquelles les risques doivent se situer et les contrôles à mettre en œuvre, de gérer les risques et de veiller au respect des limites définies. La politique et les systèmes de gestion des risques sont régulièrement revus afin de prendre en compte les évolutions des conditions de marché et des activités du groupe. Le groupe, par ses règles et procédures de formation et de gestion, vise à développer un environnement de contrôle rigoureux et constructif dans lequel tous les membres du personnel ont une bonne compréhension de leurs rôles et de leurs obligations.

Le Comité d'Audit du groupe a pour responsabilité de veiller à l'application par la Direction de la politique et des procédures de gestion des risques du groupe, et d'examiner l'adéquation du cadre de gestion des risques avec les risques auxquels le groupe doit faire face. Le Comité d'Audit du groupe est assisté dans son rôle de surveillance par l'audit interne. L'audit interne réalise des revues régulières et ciblées des contrôles et des procédures de gestion des risques, dont les résultats sont communiqués au Comité d'Audit.

Toutes les décisions d'ordre stratégique sur la politique de couverture des risques financiers relèvent de la direction financière du groupe.

Risque de crédit

Le risque de crédit représente le risque de perte financière pour le groupe dans le cas où un client ou une contrepartie à un instrument financier viendrait à manquer à ses obligations contractuelles. Ce risque provient essentiellement des créances clients et des titres de placement.

- Clients et autres débiteurs

L'exposition du groupe au risque de crédit est influencée principalement par les caractéristiques individuelles des clients. Le profil statistique de la clientèle, incluant notamment le risque de défaillance par secteur d'activité et pays dans lequel les clients exercent leur activité est sans réelle influence sur le risque de crédit. Près de 10 % des produits du groupe se rattachent à des ventes avec son principal client et environ 51% au secteur d'activité des télécommu-

nications et des fournisseurs d'accès Internet. En revanche, il n'existe pas de concentration du risque de crédit au niveau géographique.

La majorité de nos clients possède une ancienneté de plus de deux ans avec le groupe.

Le risque de crédit est suivi en permanence par la direction financière du groupe sur la base de reportings mensuels et de comités de direction trimestriels.

S'agissant des créances clients et autres débiteurs, le groupe ne demande pas de garantie spécifique.

Le groupe détermine un niveau de dépréciation qui représente son estimation des pertes encourues relatives aux créances clients et autres débiteurs.

- Placements

Le groupe limite son exposition au risque de crédit en investissant la trésorerie disponible uniquement dans des titres liquides, sur des instruments financiers peu risqués de type OPCVM, en choisissant des établissements bancaires de premier plan et en évitant des niveaux de concentration significatifs. Dans ce contexte, la Direction ne s'attend pas à ce qu'une contrepartie fasse défaut.

- Garanties

Le groupe apporte des garanties de bonne exécution des contrats à la demande de certains clients. Les garanties apportées sont mentionnées en note VII de l'annexe.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité correspond au risque que le groupe éprouve des difficultés à honorer ses dettes lorsque celles-ci arriveront à échéance. L'approche du groupe pour gérer le risque de liquidité est de s'assurer, dans la mesure du possible, qu'il disposera toujours de liquidités suffisantes pour honorer ses passifs, lorsqu'ils arriveront à échéance, dans des conditions normales ou « tendues », sans encourir de pertes inacceptables ou porter atteinte à la réputation du groupe.

La gestion de trésorerie à court terme est assurée par la direction opérationnelle des filiales, lesquelles disposent en général de lignes de crédit bancaire à court terme, auxquelles s'ajoutent dans certains cas des lignes confirmées auprès de la holding.

Toute opération de financement à moyen ou long terme est autorisée et supervisée par la direction financière du groupe. Pour assurer son financement, le groupe a recours à des émissions obligataires et à des emprunts et lignes de crédit auprès des établissements de crédit.

Compte tenu notamment des fonds levés courant 2006 suite à l'augmentation de capital et de la conversion des obligations convertibles en février 2007, le groupe est à fin 2007 très peu endetté et dispose d'une trésorerie nette disponible de 132,4 millions d'€. En conséquence, le risque de liquidité est estimé faible.

Le groupe a par ailleurs négocié début 2008 auprès de cinq établissements financiers une ligne de crédit syndiqué de 300 millions d'€, prenant effet le 31 janvier 2008 pour une durée de 5 ans remboursable in fine. Cette ligne se substitue à deux lignes de crédit bilatérales obtenues début 2007, qui n'ont pas fait l'objet d'utilisation.

Les informations relatives au risque de liquidité figurent dans la note III.10.

Risque de marché

Le risque de marché correspond au risque que des variations de prix de marché, tels que les cours de change, les taux d'intérêt et les prix des instruments de capitaux propres, affectent le résultat du groupe ou la valeur des instruments financiers détenus. La gestion du risque de marché a pour objectif de gérer et contrôler les expositions au risque de marché dans des limites acceptables, tout en optimisant le couple rentabilité / risque.

Risque de change

Le groupe est notamment exposé au risque de change sur les ventes qui sont libellées dans une monnaie autre que les monnaies fonctionnelles respectives des entités du groupe, i.e. essentiellement le dollar américain (US\$).

Aucune couverture n'a été actuellement mise en place. Le groupe a engagé une analyse détaillée de ce risque afin d'envisager les actions adéquates dès 2008.

Le groupe est également exposé à ce risque sur des emprunts et sur les engagements de rachat de titres auprès des minoritaires libellés dans des devises autres que l'€ ou la monnaie fonctionnelle des entités.

Il convient de signaler que :

- Le groupe couvre les prêts en devises effectués aux filiales par des emprunts ou avances en devises libellés dans la même devise et de même échéance.
- Les principaux emprunts bancaires contractés par des entités du groupe sont libellés dans la monnaie fonctionnelle du souscripteur.
- Les intérêts des emprunts sont libellés dans des devises identiques à celles des flux de trésorerie générés par les opérations sous-jacentes du groupe, essentiellement l'€, l'US\$ et la GB£. Cela fournit une couverture économique et ne nécessite pas de recourir à des dérivés.

L'exposition de la société Teleperformance au risque de change sur les prêts aux filiales est présentée en note 17 de l'annexe aux comptes sociaux.

La présentation de la dette enregistrée au 31 décembre 2007 sur les engagements de rachat des titres auprès des minoritaires par devise figure en note IX.1.

Les principaux engagements de rachat auprès des minoritaires concernent des filiales situées hors zone euro. Le principal risque lié à ces engagements porte, en ce qui concerne ces filiales, sur l'évolution du cours de la devise dans laquelle la dette est libellée.

Le prix de rachat des participations minoritaires étant fonction de la rentabilité de la filiale, le groupe ne supporte pas de risque à ce titre en cas de baisse des performances de la filiale.

Enfin, le groupe est exposé au risque de change par la conversion dans le cadre de la consolidation des états financiers des sociétés étrangères.

En ce qui concerne l'effet de conversion sur le chiffre d'affaires consolidé du groupe, le tableau en note IX.2 indique la répartition du chiffre d'affaires par devise au cours des deux derniers exercices.

L'impact de l'évolution des taux de change sur le chiffre d'affaires, le résultat avant impôt et le résultat net part du groupe, sont indiqués en notes IV.1 et IX.2.

Risque de taux

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 généralisée de produits dérivés et de couverture de taux. Le suivi du risque de taux est assuré au niveau du groupe par le service financier de la holding.

L'exposition du groupe à une variation de 1 % du taux d'intérêt sur la base de la situation au 31 décembre 2007, correspondant aux emprunts auprès des établissements de crédits et aux crédits baux, figure en note III.10 de la présente annexe.

Risque sur actions

Les investissements en actions sont effectués pour des raisons stratégiques et non financières. Ces titres sont détenus dans une perspective à moyen ou long terme et non dans une approche de gestion de portefeuille à court terme.

L'exposition du groupe à ce risque est mineure.

Gestion du capital

La politique du groupe en matière de gestion du capital consiste à maintenir une base de capital solide, afin de préserver la confiance des investisseurs, des créanciers et du marché et de soutenir le développement futur de l'activité. Le groupe porte ainsi une grande attention au suivi de l'endettement net et du ratio d'endettement sur fonds propres.

Les ratios d'endettement sont les suivants :

En milliers d'€	31/12/2007	31/12/2006
Endettement net	-132 416	-128 049
Capitaux propres	965 644	739 407
Ratio d'endettement	-0,14	-0,17

Occasionnellement, le groupe achète ses propres actions sur le marché. Le rythme de ces achats dépend des cours sur le marché. Un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie de l'AFEI approuvée par l'Autorité des Marchés Financiers a été mis en place à compter du 8 janvier 2007 avec la société Oddo Corporate Finance. Le nombre des actions propres détenues en fin de période est présenté en note III.8.

Durant l'exercice, le groupe n'a pas modifié sa politique en matière de gestion du capital.

II Périmètre de consolidation

II.1 Périmètre de consolidation au 31 décembre 2007

<i>Sociétés consolidées</i>	<i>Intérêt %</i>	<i>Contrôle %</i>
Société-mère :		
-Teleperformance	100	100
Centres de contacts :		
- Europe :		
Teleperformance France	100	100
Cash Performance	90	90
Infomobile	100	100
Teleperformance Est	84	100
Teleperformance Nord	84	84
Teleperformance Ouest	95	100
Teleperformance Rhône-Alpes	88	88
Teleperformance Midi Aquitaine	95	95
Comunicator	100	100
TechCity France	95	95
Société Technologie Interactive	75	75
TPH Services Telecom	100	100
Iberphone (TP Spain - Espagne)	100	100
C.E.E. Iberphone (Espagne)	100	100
Plurimarketing (TP Portugal)	100	100
In & Out, S.p.a. (TP Italy)	100	100
Service 800 Teleperformance S.A. (TP Greece - Grèce)	70	70
DRS (Grèce)	53	75
Mantel (Grèce)	67	96
Techcity Hellas (Grèce)	76	80
TP Lebanon	36	51
TP Romania - TP Greece Customer Provider SRL	70	100
TP Romania - Customer Management Company SRL	56	80
NETC GmbH (TP Germany - Allemagne)	96	96
All by Phone + Net (Allemagne)	100	100
Teleperformance Unternehmensberatung (TP Austria)	97	97
TP Nordic (Suède)	100	100
TechCity Solutions Nordic (Suède)	100	100
Teleperformance Denmark AS	70	70
Teleperformance Finland Oy	100	100

<i>Sociétés consolidées</i>	<i>Intérêt %</i>	<i>Contrôle %</i>
Teleperformance Norway	100	100
La Société Européenne de Télémarketing (TP Belgium)	97	97
Call & Sell (PerfectCall - Hollande)	100	100
SCMG (Suisse)	100	100
Liberty Call (Suisse)	100	100
Exratel (Suisse)	100	100
Lion Teleservices CZ (République tchèque)	80	80
Lion Teleservices SK (Slovaquie)	56	70
Centrum Inwestycyjne (Pologne)	100	100
24 CZE	100	100
Direct Star (Russie)	86	100
Teleperformance Hungary	100	100
Teleperformance U.K (anciennement B.P.S)	100	100
B.P.S Associates Ltd. (Grande-Bretagne)	68	68
MM Teleperformance Holdings Ltd (Grande-Bretagne)	100	100
MM Group Ltd	100	100
Contact 24 Ltd	100	100
MM Group Ireland Ltd	100	100
TechCity Benelux (Belgique)	90	95
Techmar (Belgique)	97	100
Luxembourg Call Centers	100	100
RCC (Luxembourg)	86	86
twenty4help AG (Allemagne)	100	100
24 Dortmund (Allemagne)	100	100
24 Zweibrucken (Allemagne)	100	100
24 Gorlitz (Allemagne)	100	100
Sales + (Allemagne)	51	51
24 Spain	100	100
24 UK	100	100
24 Italy	100	100
24 Netherlands	100	100
24 Poland	100	100
24 Sweden	100	100
24 Help RSA	100	100
24 Turkey	100	100
Teleperformance Egypte	67	96
Société Tunisienne de Télémarketing	100	100
Société Méditerranéenne de Télémarketing	100	100

<i>Sociétés consolidées</i>	<i>Intérêt %</i>	<i>Contrôle %</i>
- NAFTA (North America Free Trade Agreement) :		
Teleperformance Group, Inc. (U.S.A.)	100	100
Teleperformance USA	97	97
Voice FX (Teleperformance Interactive - U.S.A.)	97	100
Americall Group, Inc. (U.S.A.)	100	100
Americall de Mexico, S.A	100	100
Teleperformance Nearshore (Mexique)	89	90
Marcom Technologies Dominicana, S.A. (République dominicaine)	100	100
Marusa Marketing, Inc. (Canada)	97	100
MMCC Solutions, Inc. (Teleperformance Canada)	97	100
MCCI Multi-channel communication Inc. (Canada)	97	100
Merkafon Group (U.S.A.)	100	100
Mauritius Contact Center (Ile Maurice)	84	84
TP El Salvador (Compania Salvadorena de Telemarketing)	84	100
Teleperformance Delaware	97	100
AllianceOne Limited (Canada)	97	100
Nova Information Technologies Ltd (Canada)	97	100
AllianceOne Inc (USA)	97	100
AllianceOne Holding Company (USA)	97	100
AllianceOne Receivables Management Inc (USA)	97	100
Bayside Billing (USA)	97	100
National Medical Coders (USA)	97	100
Trinity Medical Services (USA)	97	100
Outsourcing Management International (Jamaïque)	97	100
HTM Hispanic Teleservices Mexico	100	100
SHT Servicios Hispanic Teleservices	100	100
HTG Hispanic Teleservices Guadalajara	100	100
H-Tel Holdings Inc (USA)	100	100
HTC Hispanic Teleservices Corp (USA)	100	100
HTI Hispanic Teleservices International (USA)	100	100
- Reste du monde :		
TP Brazil Comércio et Serviços Ltda	100	100
Teleperformance CRM (Brésil)	100	100

<i>Sociétés consolidées</i>	<i>Intérêt %</i>	<i>Contrôle %</i>
Teleperformance Brasil Telemarketing (Brésil)	100	100
FST S.A. (TP Argentina)	98	98
Software Del Plata S.A. (Argentine)	96	98
Citytech (Argentine)	92	92
Teleperformance Chili	99	100
Telemarketing Asia (Teleperformance Singapore)	70	70
P.T. Telemarketing Indonesia (TP Indonesia)	69	99
IMC-Marketing Co., Ltd. (TP Korea)	51	51
IMC-TM Co., Inc. (Corée)	51	100
CRM Services India Private Ltd. (TP India)	97	100
Telephilippines, Inc.	60	60
MMCC Solutions Philippines Corp.	97	100
Teleperformance Australia Pty. Ltd	100	100
TP Hong Kong	82	82
TP China	82	100
Beijing Interactive CRM	82	100
Teleperformance Vietnam	70	100
Autres supports (Europe y compris France) :		
- Informations services :		
Synerfil (France)	100	100
- Création de logiciels :		
Progissoftware conseil (P.G.S.).	82	82
- Autres :		
Institut du Call Center (France)	80	80
Marketing Services		
- Société-mère :		
SR.Marketing Services	100	100
- Formation :		
Pédagogie du management	100	100
- Autres :		
New Way (France)	100	100
Communication santé		
- Société-mère		
Rocheffortaise Santé	100	100
J.R.T. Participations	100	100
F.C.S	100	100

II.2 Evolution du périmètre de consolidation

Le périmètre de consolidation a évolué comme suit :

II.2/a Prises de participation nouvelles ou créations (C : créations A : acquisitions)

Centres de contacts	Date de consolidation	% contrôle	
- Europe			
twenty4help AG (Allemagne)	01/04/2007	+100	A
24 Dortmund (Allemagne)	01/04/2007	+100	A
24 Zweibrücken (Allemagne)	01/04/2007	+100	A
24 Gorlitz (Allemagne)	01/04/2007	+100	A
Sales + (Allemagne)	01/04/2007	+51	A
24 Spain	01/04/2007	+100	A
24 UK	01/04/2007	+100	A
24 Italy	01/04/2007	+100	A
24 Netherlands	01/04/2007	+100	A
24 Poland	01/04/2007	+100	A
24 Help RSA	01/04/2007	+100	C
24 Sweden	01/04/2007	+100	A
24 Turkey	01/04/2007	+100	A
24 République Tchèque	01/04/2007	+100	A
TPH Services Telecom (France)	01/05/2007	+100	A
- NAFTA			
AllianceOne Limited (Canada)	01/08/2007	+100	A
Nova Information LTD	01/08/2007	+100	A
AllianceOne Inc (USA)	01/08/2007	+100	A
AllianceOne Holding Company (USA)	01/08/2007	+100	A
AllianceOne Receivables Management Inc (USA)	01/08/2007	+100	A
Bayside Billing (USA)	01/08/2007	+100	A
National Medical Coders (USA)	01/08/2007	+100	A
Trinity Medical Services (USA)	01/08/2007	+100	A
Outsourcing Management International (Jamaïque)	01/08/2007	+100	A
HTM Hispanic Teleservices Mexico	01/12/2007	+100	A
SHT Servicios Hispanic Teleservices	01/12/2007	+100	A
HTG Hispanic Teleservices Guadalajara	01/12/2007	+100	A
H-Tel Holdings Inc (USA)	01/12/2007	+100	A
HTC Hispanic Teleservices Corp (USA)	01/12/2007	+100	A
HTI Hispanic Teleservices International (USA)	01/12/2007	+100	A

Centres de contacts	Date de consolidation	% contrôle	
- Reste du monde			
Société Méditerranéenne de Telemarketing (Tunisie)	01/07/2007	+100	C
TP Vietnam	01/01/2007	+100	C
TP Egypte	01/08/2007	+95,5	C

II.2/b Variation du pourcentage de participation

Centres de contacts	Date de consolidation	% contrôle	
- Reste du monde			
FST Argentine	01/01/2007	-2,5	
TP Brazil Comércio et Serviços Ltda	01/10/2007	+8	

II.2/c Cessions globales de participation

Marketing services	Date de déconsolidation	% contrôle	
Groupe Présence plus (France)	01/05/2007	-66	
- Centres de contacts (Autres supports)			
Noble Systems Corp (USA)	01/01/2007	-51	
TP Technologies (Grande-Bretagne)	30/06/2007	-51	

II.2/d Opérations de restructuration interne

Centres de contacts :

- Absorption de la société Teleteam Marketing AG par la société Liberty Call à effet du 15 juin 2007.
- Absorption de la société Performance Institute AS par la société Centrum Teleperformance Denmark à effet du 1^{er} janvier 2007.
- Absorption de la société BITE AB Göteborg par la société TP Nordic (Suède) à effet du 1^{er} janvier 2007.
- Absorption de la société Synerfil Multi Info par Synerfil à effet du 1^{er} janvier 2007.
- Liquidation de la société MCA (Martinique) à effet du 30 septembre 2007.
- Liquidation de la société Nippon TP KK (Japon) à effet du 2 janvier 2007.

Notes sur le bilan (exprimées en milliers d'€ : K€)

Immobilisations incorporelles

Situation au 31 décembre 2007

Valeurs brutes	Good-wills	Logiciels	Autres	Total
Au 1^{er} janvier 2006	357 545	37 545	2 261	397 351
Augmentation	20 627	7 227	-151	27 703
Diminution	-10 650	-1 509		-12 159
Conversion	-13 067	-1 677	-170	-14 914
Au 31 décembre 2006	354 455	41 586	1 940	397 981
Variation de périmètre	220 084	16 750	188	237 022
Augmentation		9 174	1 014	10 188
Diminution		-2 342	-2	-2 344
Réévaluation des intérêts minoritaires et compléments de prix	2 851			2 851
Conversion	-24 286	-1 615	-130	-26 031
Au 31 décembre 2007	553 104	63 553	3 010	619 667
Dépréciations et amortissements	Good-wills	Logiciels	Autres	TOTAL
Au 1^{er} janvier 2006	-25 060	-26 021	-946	-52 027
Dépréciations	-500	-6 772	-214	-7 486
Augmentation	-344			-344
Diminution	7 258	1 581	40	8 879
Conversion	1	1 121	45	1 167
Au 31 décembre 2006	-18 645	-30 091	-1 075	-49 811
Variation de périmètre	500	-14 706	-59	-14 265
Augmentation		-7 661	-1 669	-9 330
Diminution		2 253	2	2 255
Dépréciations	-2 217			-2 217
Conversion	6	1 230	89	1 325
Au 31 décembre 2007	-20 356	-48 975	-2 712	-72 043
Montant net				
Au 1^{er} janvier 2006	332 485	11 524	1 315	345 324
Au 31 décembre 2006	335 810	11 495	865	348 170
Au 1^{er} janvier 2007	335 810	11 495	865	345 324
Au 31 décembre 2007	532 748	14 578	298	547 624

Les autres immobilisations incorporelles comprennent des brevets et licences, ainsi qu'un contrat de non concurrence signé dans le cadre d'un rachat de fonds de commerce aux USA qui est amorti sur sa durée de vie, soit 10 ans.

Le montant net des dépenses de développement activées au 31 décembre 2007 s'élève à 596 K€, contre 628 K€ au 31 décembre 2006.

Répartition des goodwills par principaux UGT ou groupe d'UGT :

Chaque filiale constitue dans une première approche une UGT. Ces UGT sont ensuite regroupées en fonction des critères suivants :

- Relations significatives à l'intérieur du groupe d'UGT : présence de clients communs entraînant des flux de trésorerie dépendants.
- Zone géographique : similitude du contexte économique, politique et des risques monétaires
- Métiers : regroupement par métiers

Au 31 décembre 2007, l'analyse par principaux groupes d'UGT est la suivante :

En milliers d'€ :	2007	2006
Centres de contacts NAFTA *	299 362	200 122
Centres de contacts spécifiques à certains pays **	143 329	66 947
Centres de contacts Europe ***	89 673	65 434
Autres métiers	384	3 307
Total	532 748	335 810

* Il s'agit de l'activité centres de contacts aux Etats-Unis, au Canada et au Mexique, ainsi que leurs zones de délocalisation : République Dominicaine, Inde, Philippines. Le montant cumulé des dépréciations correspondant à ce groupe d'UGT s'élève à 15,8 millions d'€ en 2006 et 2007.

** Il s'agit des pays ou groupe de pays suivants : Italie, Espagne, Allemagne, Grande-Bretagne, Brésil, Argentine et Asie. Il a été constaté au 31 décembre 2007 une perte de valeur de 2,2 millions d'€ sur le goodwill affecté à l'UGT Brésil, suite à la dénonciation par le client du contrat Brazil Telecom en août 2007. Le montant cumulé des dépréciations correspondant à ce groupe d'UGT s'élève à 3,5 millions d'€ contre 1,3 million d'€ en 2006.

*** Le montant cumulé des dépréciations correspondant à ce groupe d'UGT s'élève à 0,9 million d'€ en 2006 et 2007.

Conformément à IAS 36, les goodwills ont fait l'objet de tests de perte de valeur au 31 décembre 2007.

La valeur recouvrable des unités génératrices de trésorerie (UGT) ou groupes d'UGT correspond à la valeur d'utilité. Elle est déterminée par zone géographique et par activité, et est réalisée à partir de projections actualisées de flux de trésorerie futurs sur la base des hypothèses suivantes :

- prévisions à court terme sur 3 ans validées par le Management du groupe, puis hypothèses de croissance de 2 % sur une période de 7 ans. Ces hypothèses sont déterminées par unité génératrice de trésorerie, sur la base de la connaissance par le management du groupe de son secteur d'activité, des perspectives de croissance et du profil de risque de chaque unité génératrice de trésorerie.

Les prévisions à court terme sur 3 ans prennent en compte l'expérience passée concernant le respect et l'atteinte des budgets.

- taux d'actualisation déterminé par pays, notamment :

	2007	2006
Grande-Bretagne :	9,16 %	9,081 %
Autres pays d'Europe :	10,26	8,90
NAFTA :	11,48 %	10,365 %
Amérique du sud :	14,74 %	13,05 %

L'utilisation d'un taux unique d'actualisation pour chaque zone géographique est justifié par des risques de devise et de taux d'intérêts identiques pour chacune de ces zones.

- valeurs terminales calculées à l'horizon des 10 ans sans prise en compte d'un taux de croissance perpétuel.

Le groupe n'a pas utilisé d'autre méthode de valorisation, notamment la juste valeur diminuée des coûts de cession.

Une augmentation de 1 point des taux d'actualisation retenus pour l'exercice 2007 conduirait à constater une dépréciation complémentaire de 5,2 millions d'€ sur le montant global des goodwill résiduels qui s'élève au 31 décembre 2007 à 532,7 millions d'€. Une diminution de 1 point des taux d'actualisation appliqués pour l'exercice 2007 conduirait à reprendre la dépréciation de 2,2 millions d'€ constatée sur la période.

Regroupements d'entreprises

Les sociétés qui sont entrées dans le périmètre de consolidation en 2007 exercent les activités suivantes :

- La société allemande twenty4help, consolidée à compter du 1er avril 2007, est leader européen dans le domaine de l'assistance technique et du help desk.

- La société française The Phone House Services Telecom, consolidée à compter du mois de mai 2007, développe pour ses clients français, opérateurs de téléphonie et MVNO, des solutions complètes de relation client en centre de contacts.

- La société US AllianceOne, consolidée à compter du 1^{er} août, est spécialisée dans le recouvrement de créances pour le compte d'un large portefeuille clients composé de sociétés issues des secteurs suivants : établissements financiers, organismes gouvernementaux et secteur médical.

- La société Hispanic Teleservices, consolidée à partir du 1^{er} décembre 2007, offre des services de relation clients bilingue anglais-espagnol pour les marchés hispaniques aux USA.

Le montant du chiffre d'affaires et la contribution au résultat net part du groupe de l'exercice 2007 auraient été respectivement de 267,8 millions d'€ et 15,5 millions d'€ si les acquisitions avaient été réalisées le 1er janvier 2007.

Le coût des titres acquis au cours de l'exercice 2007 s'élève à 243,1 millions d'€. Le montant des goodwill acquis au cours de l'exercice ressort à 203,3 millions d'€.

Les sociétés acquises au cours de l'exercice 2007 ont contribué au résultat net consolidé part du groupe pour un montant de 8 millions d'€ et au chiffre d'affaires consolidé pour un montant de 143,1 millions d'€.

Les cessions intervenues au cours de l'exercice concernent principalement la filiale US Noble Systems Corp.

Les compléments de prix éventuels qui sont déterminables ont été pris en compte pour un montant de 0,7 million d'€. Les montants non pris en compte ne sont pas significatifs au 31 décembre 2007.

L'effet sur l'actif, le passif, et la trésorerie des acquisitions réalisées au cours de l'exercice 2007 se présente comme suit à la clôture 2007 :

Détails des postes	Montants
+ Actifs identifiables acquis :	96 579
Immobilisations incorporelles	2 185
Immobilisations corporelles	18 646
Immobilisations financières	1 059
Actifs d'impôts différés	7 579
Total actifs non courants	29 468
Stocks	475
Clients et autres actifs courants	47 132
Autres actifs courants	343
Trésorerie et équivalent de trésorerie	19 160
Total actifs courants	67 110
- Passifs identifiables acquis :	-56 808
Provisions à long terme	263
Passifs financiers	4 691
Impôts différés	2 170
Total passifs non courants	7 124
Provisions à court terme	101
Dettes d'impôts	2 457
Fournisseurs	7 487
Autres passifs courants	30 469
Autres passifs financiers	2 148
Découvert bancaire	7 023
Total passifs courants	49 685
= Actifs et passifs nets identifiés	39 771
+ Goodwill	203 345
= Prix d'acquisition	243 116
+/- Trésorerie acquise	12 138
= Impact des entrées de périmètre sur la trésorerie	230 978

L'analyse des actifs, passifs et passifs éventuels, relatifs aux acquisitions 2007 a été effectuée sur une base provisoire et sera finalisée en 2008.

Garanties de passif reçues dans le cadre des acquisitions d'actions

Tous les contrats de cession d'actions afférents aux prises de participation majoritaires réalisées par le groupe depuis 2004 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 de transfert des actions pour les passifs autre que les passifs de nature fiscale ou sociale. Pour ces derniers, l'engagement correspond à 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.

Aucune action en garantie n'a été engagée au titre de ces acquisitions au cours de l'exercice 2007.

Garanties de passif données dans le cadre des cessions d'actions

Le montant des garanties de passif données par le groupe dans le cadre des cessions d'actions s'élève à 2,4 millions d'€ correspondant :

- à hauteur de 0,5 million d'€, à une garantie dégressive donnée, pour une durée de quatre ans, dans le cadre de la cession des sociétés WSA et Kalee sur les conséquences qui pourraient résulter de toute créance irrécouvrable ainsi que tout redressement ou litige de nature fiscale ou sociale pour des faits antérieurs au 31 décembre 2003. Cette garantie était valable jusqu'au 31 décembre 2007.

- à hauteur de 1 million d'€, à 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 des faits antérieurs au 31 décembre 2003. Cette garantie était valable jusqu'au 31 décembre 2007.

- à hauteur de 0,3 million d'€, à une garantie donnée par la société Synerfil pour une durée de quatre ans, dans le cadre de la cession de sa filiale Business Fil, intervenue le 29 juin 2005, pour laquelle il a été prévu une clause de garantie, dont le montant maximum est diminué d'une somme de 100 000 € par an jusqu'au 29 juin 2009.

- à hauteur de 0,2 million d'€, à une garantie donnée par la société SRMS pour une durée de quatre ans, dans le cadre de la cession de sa filiale Akoa intervenue le 2 juin 2006, pour laquelle il a été prévu une clause de garantie, dont le montant maximum est diminué d'une somme de 50 000 € par an jusqu'au 31 mai 2009.

- à hauteur de 0,4 million d'€, à une garantie donnée par la société Teleperformance pour une durée de quatre ans, dans le cadre de la cession de sa filiale Grandi Numeri intervenue le 30 septembre 2006, pour laquelle il a été prévu une clause de garantie, dont le montant maximum est diminué d'une somme de 100 000 € par an.

III.2 Immobilisations corporelles

Situation au 31 décembre 2007

Valeurs brutes	Terrains et constructions	Matériel informatique & téléphonique	Autres *	En cours	Total
Balance au 1 ^{er} janvier 2006	56 405	180 104	57 691	128	294 328
Variation de périmètre	-252	5 139	141	42	5 070
Augmentation	16 793	32 843	13 391	501	63 528
Diminution	-3 329	-4 729	-2 961		-11 019
Conversion	-2 473	-11 197	-3 007	-25	-16 702
Balance au 31 décembre 2006	67 144	202 160	65 255	646	335 205
Variation de périmètre	15 131	40 464	7 009	-	62 604
Augmentation	19 908	40 811	14 651	834	76 204
Diminution	-3 128	-22 021	-6 327	-	-31 476
Conversion	-2 026	-11 257	-1 575	-52	-14 910
Au 31 décembre 2006	97 029	250 157	79 013	1 428	427 627
Amortissement					
Balance au 1 ^{er} janvier 2006	-24 831	-112 976	-31 783		-169 590
Variation de périmètre	70	-4 275	378		-3 827
Augmentation	-8 364	-31 908	-7 288		-47 560
Diminution	2 679	4 463	2 277		9 419
Conversion	1 112	7 137	1 388		9 637
Balance au 31 décembre 2006	-29 334	-137 559	-35 028		-201 921
Variation de périmètre	-7 284	-33 361	-3 751		-44 396
Augmentation	-11 161	-34 179	-10 267		-55 607
Diminution	2 975	20 883	6 108		29 966
Conversion	1 166	8 220	1 190		10 576
Balance au 31 décembre 2007	-43 638	-175 996	-41 748		-261 382

Valeurs brutes	Terrains et constructions	Matériel informatique & téléphonique	Autres *	En cours	Total
Montant net					
Au 1 ^{er} janvier 2006	31 574	67 128	25 908	128	124 738
Au 31 décembre 2006	37 810	64 601	30 227	646	133 284
Au 1 ^{er} janvier 2007	37 810	64 601	30 227	646	133 284
Au 31 décembre 2007	53 391	74 161	37 265	1 428	166 245

* Il s'agit pour l'essentiel du matériel et mobilier de bureau et des véhicules.

Aucune dépréciation n'a été enregistrée sur ces postes. Le montant des engagements fermes sur des acquisitions d'immobilisations corporelles s'élève au 31 décembre 2007 à 3 845 k€ contre 6 146 k€ au 31 décembre 2006. Le montant des nantissements, hypothèques et sûretés ventilés par nature d'immobilisations est présenté ci-après :

Nantissement, hypothèques et sûretés réelles par type d'immobilisation	2007	2006
Terrains et constructions	4 553	2 167
Matériel informatique et téléphonique	5 363	8 823
Autres immobilisations corporelles	2 908	3 284
Total	12 824	14 274

Le montant des immobilisations en location financement se répartit comme suit :

	Exercice 2007		2006 montant net	
	Valeur brute	Amortissement	Valeur nette	Valeur nette
Constructions	2 188	767	1 421	1 376
Matériel informatique	35 774	18 001	17 773	13 987
Autres	9 077	4 331	4 746	3 332
Total	47 039	23 099	23 940	18 695

Echéancier des paiements minimaux futurs au titre des contrats de location financement

Exercice 2006	Inférieur à 1 an	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Païement des intérêts	946	890		1 836
Païement du principal	7 020	8 874	67	15 961
Total maturité de la location-financement	7 966	9 764	67	17 797
Exercice 2007	Inférieur à 1 an	De 1 à 5 ans	Plus de 5 ans	Total
Païement des intérêts	1 281	1 495		2 776
Païement du principal	8 731	13 542	46	22 319
Total maturité de la location-financement	10 012	15 037	46	25 095

III.3 Immeubles de placement

Situation au 31 décembre 2007

Valeurs brutes :	Total
Balance au 1 ^{er} janvier 2006	4 090
Variation	38
Balance au 31 décembre 2006	4 128
Diminutions	-3 327
Virement en actifs détenus en vue d'être cédés	-801
Balance au 31 décembre 2007	-
Amortissement :	Total
Balance au 1 ^{er} janvier 2006	-2 221
Dotation	-198
Balance au 31 décembre 2006	-2 419
Dotation	-120
Diminutions	2 031
Virement en actifs détenus en vue d'être cédés	508
Balance au 31 décembre 2007	-
Montant net	Total
Au 1 ^{er} janvier 2006	1 869
Au 31 décembre 2006	1 709
Au 1 ^{er} janvier 2007	1 709
Au 31 décembre 2007	-

III.4 Participation dans les entreprises associées

Situation au 31 décembre 2007	Montant brut	Dépréciation	Montant net 2007	Montant net 2006
Titres mis en équivalence	305	-305	-	11

Valeurs brutes en €	Titres mis en équivalence
Au 1 ^{er} janvier 2006	2 046
Variation	-1 730
Au 31 décembre 2006	316
Variation	-11
Au 31 décembre 2007*	305

Provisions	
Au 1 ^{er} janvier 2006	-2 033
Variation	+1 728
Au 31 décembre 2006	-305
Variation	-
Au 31 décembre 2007 (*)	-305

Montant net	
Au 1 ^{er} janvier 2006	13
Au 31 décembre 2006	11
Au 1 ^{er} janvier 2007	11
Au 31 décembre 2007	0

* Ce montant est constitué de titres totalement provisionnés d'une société déconsolidée en Europe.

III.5 Impôts différés

	Impôts différés actif (1)	Impôts différés passif	Net	(1) Dont déficits fiscaux
Au 1 ^{er} janvier 2006	6 365	2 392	3 973	5 844
Résultat	-1 190	1 463	-2 653	-482
Conversion	-158	-449	291	-148
Variation de périmètre	-192	-189	-3	-
Compensation IDA/IDP	5 440	5 440	0	0
Au 31 décembre 2006	10 265	8 657	1 608	5 214
Résultat	-9 202	-25 343	16 141	-4 010
Conversion	869	869	0	-443

Variation de périmètre	7 511	2 312	5 199	5 630
Compensation IDA/IDP	23 177	23 177	0	0
Au 31 décembre 2007	32 620	9 672	22 948	6 391

III.6 Stocks

Situation au 31 décembre 2007

Montant net	Net 2007	Net 2006
	641	65

Le stock est constitué pour l'essentiel de matériel informatique.

III.7 Clients et autres actifs courants

	Brut	Provisions	Net 2007	Net 2006
Créances clients et comptes rattachés	402 174	-11 780	390 393	301 973
Autres créances	16 179	-1 674	14 505	7 688
Etat impôts et taxes	25 761	-212	25 549	14 577
Avances et créances sur immobilisations	1 893	-	1 893	877
Charges constatées d'avance	14 974	-	14 974	14 951
Total	460 980	-13 666	447 314	340 066

Au 31 décembre 2007, le poste créances clients et comptes rattachés se répartit par zone géographique comme suit :

En K€	Net
Europe	253 899
NAFTA	122 050
Reste du monde	14 445
Total	390 393

Au 31 décembre 2007, l'échéancier des créances et comptes rattachés s'analyse comme suit :

En K€	Net
non échues	285 979
< 30 jours	60 507
< 60 jours	24 729
< 90 jours	8 065
< 120 jours	6 061
> 120 jours	5 052
Total	390 393

III.8 Capital social

Le montant du capital social au 31 décembre 2007 est de 138 458 777,50 €, divisé en 55 383 511 actions d'une valeur nominale de 2,50 €, entièrement libérées.

	31/12/2007	31/12/2006
Nombre d'actions émises et entièrement libérées	55 383 511	47 205 673
dont actions détenues par la société	22 100	1 500
Dividende distribué au titre de l'exercice (en milliers d'€)	*24 369	17 466
Dividende par action (en €)	0,44	0,37

* sur la base du nombre d'actions ayant droit au dividende au 31 décembre 2007.

La société Teleperformance a procédé au cours de l'exercice 2007 à deux augmentations de capital en numéraire par l'émission de 8 177 838 actions nouvelles de 2,50 € de valeur nominale, soit un total de 20,4 millions d'€ de valeur nominale, représentant un montant global de 164,6 millions d'€ dont :

- 156 millions d'€ proviennent de la conversion de l'Océane intervenue le 23 février 2007, qui s'est traduite par la création de 7 866 365 actions nouvelles,

- 8,6 millions d'€ résultent de la levée des deux plans d'options du 25 juin 2001 venant à échéance le 25 juin 2007, qui a conduit à la création de 311 473 actions nouvelles.

III.9 Provisions

Exercice 2006

	01/01/06	Entrée de périmètre	Sortie de périmètre	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Variation monétaire	Autres	31/12/06
Non courant									
Provisions pour risque :									
- social	358		-232	19	-1		-11		133
- fiscal	440								440
- autres	79		-1	208	-10				276
Provisions pour retraites	3 632	811	-21	1 000	-2	-78	-39	14	5 317
Provisions pour autres charges									
Total non courant	4 509	811	-254	1 227	-13	-78	-50	14	6 166
Courant									
Provisions pour risque :									
- commercial	1 222			2 509	-1 010	-247	-84	6	2 396
- social	2 580		-143	2 381	-217	-516	-49		4 036
- fiscal	1 041			370	-240	-359	-24		788
- autres	411			726	-65	-18	4	-14	1 044
Total courant	5 254		-143	5 986	-1 532	-1 140	-153	-8	8 264
Total provisions	9 763	811	-397	7 213	-1 545	-1 218	-203	6	14 430

Exercice 2007

	01/01/07	Entrée de périmètre	Sortie de périmètre	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Variation monétaire	Autres	31/12/07
Non courant									
Provisions pour risque :									
- social	133			27	-1		-12		147
- fiscal	440			137		-5	-14		558
- autres	276	120			-236		-9		151
Provisions pour retraites	5 317	*-750	-227	884	-37	-543	-14		4 630
Total non courant	6 166	-630	-227	1 048	-274	-548	-49		5 486
Courant									
Provisions pour risque :									
- commercial	2 396			1 386	-597	-1 627	-97	-	1 461
- social	4 036	101		2 656	-1 796	-778	20	16	4 255
- fiscal	788			728	-19	-379	-1	1	1 118
- autres	1 044	47	-36	371	-319	-604	-32	-16	455
Total courant	8 264	48	-36	5 141	-2 731	-3 388	-110	1	7 289
Total provisions	14 430	-482	-263	6 189	-3 005	-3 936	-159	1	12 775

* rectification de l'évaluation relative aux sociétés suisses acquises en 2006

Les provisions pour risques commerciaux comprennent les provisions sur ventes, les provisions pour risques relatifs à la qualité, les provisions pour pénalités et pour litiges. Les provisions pour risques sociaux couvrent essentiellement des litiges prud'homaux.

La provision fiscale comprend les provisions pour contrôle fiscal.

- Echéance attendue des sorties d'avantages économiques : En ce qui concerne la provision retraite, l'échéance attendue correspond à la durée moyenne résiduelle des services. Compte tenu de la pyramide des âges au sein du groupe, l'échéance est à long terme.

Pour les provisions d'exploitation, s'agissant de litiges courants, l'échéance attendue des sorties d'avantage économique se situe dans le délai de 1 à 2 ans.

Les provisions sur vente telles que décrites ci-dessus sont généralement à court terme et sont dénouées rapidement lors des facturations définitives.

Les autres provisions sont généralement à court terme (durée inférieure à 2 ans), sauf le cas de procédures judiciaires dont le terme ne peut être apprécié et connu.

- Incertitudes relatives au montant ou à l'échéance de ces sorties :

Les incertitudes relatives au montant ou à l'échéance sont faibles rapportées aux provisions dans leur ensemble. En effet, celles-ci sont constituées d'une multitude de litiges de faible valeur en montant. L'incertitude qui pèse sur chacun de ces litiges n'a pas d'impact sur le montant global des provisions ni sur les échéances.

Les incertitudes relatives aux échéances ne concernent généralement que les risques qui font l'objet de procédures judiciaires et dont il est difficile de connaître les dates de dénouement.

III.10 Endettement financier net

Situation au 31 décembre 2006 :

	Total 2007	Courant	Non courant (1)	Total 2006	Courant	Non courant (1)
Dettes auprès des actionnaires minoritaires	56 441	-	56 441	48 636	2 019	46 617
Emprunt obligataire	-	-	-	158 261	158 261	-
Emprunts auprès des établissements de crédit (2)	91 857	38 572	53 285	68 006	43 395	24 611
Dettes sur location financement	22 154	9 576	12 578	16 519	8 716	7 803
Instruments dérivés	-	-	-	1 350	1 350	-
Concours bancaires	51 033	51 033	-	24 646	24 646	-
Autres emprunts et dettes financières	15 441	1 838	13 603	13 379	7 092	6 287
Total passifs financiers	236 926	101 019	135 907	330 797	245 479	85 318
Valeurs mobilières de placement	-209 577	-209 577		-379 509	-379 509	
Disponibilités	-159 765	-159 765		-79 337	-79 337	
Total trésorerie et équivalents	-369 342	-369 342		-458 846	-458 846	
Total endettement net	-132 416	-268 323	135 907	-128 049	-213 367	85 318

(1) la partie à plus de cinq ans s'élève à 2 301 K€

(2) dont 23 924k€ d'emprunts et de lignes de crédit garantis par des nantissements

Les valeurs mobilières de placement sont composées de Sicav de capitalisation.
Les principaux emprunts sont détaillés ci-après :

	Montant		Taux	Échéance
	Initial	Au 31/12/2007		
MCCI	20,5 millions CAD	17,9 millions CAD	Bank's prime rate	06/2011
TP CRM (Brésil)	36,5 millions Reals	36,5 millions Reals	CDI	10/2011
TGI	9 millions US\$	6,8 millions US\$	Libor US\$	12/2010
Teleperformance *	17 millions £	17 millions £	Libor £	07/2010
Teleperformance *	2,4 millions US\$	2,4 millions US\$	Libor US\$	02/2008
Telephilippines	175 millions Pesos philippins	168,8 millions Pesos philippins	fixe	06/2008

* Il s'agit d'avances en devises contractées auprès d'établissements financiers couvrant des prêts consentis à des filiales libellés dans la même devise et de même échéance.

Les emprunts ci-dessus prévoient le respect des ratios financiers suivants :

Clauses de défaut : (M : millions)

Sociétés :	Covenant	Ratios	
		Au 31/12/2007	Au 31/12/2006
T.G.I (emprunt 9 MUS\$) *			
Cash-flow d'exploitation après impôts / service de la dette.	>1,25	1,262	1,262
Actifs (hors immo. incorporelles) - dettes totales	> 40 MUS\$	77 MUS\$	57 MUS\$
Dettes/actifs (hors immo. incorporelles) - dettes totales	<2,5	1,49	1,95
MCCI			
Fonds propres	> 7,1 MCA\$	40,3 MCA\$	41,3 MCA\$
Endettement financier net (hors emprunt) / fonds propres	<1,90	0,20	0,16

* Covenants calculés sur la base des données consolidées du sous-groupe TGI

En dehors de la ligne de crédit syndiqué de 300 millions d'€, d'une durée de 5 ans, mise en place le 31 janvier 2008 (cf. I.z. *Gestion du risque financier-risque de crédit*), les principales lignes de crédit sont détaillées ci-après :

Sociétés	Montant 2007		Echéance	Montant 2006		Echéance
	Disponible	Utilisé		Disponible	Utilisé	
AGI (USA)	5 MUS\$	-	06/2008	6 MUS\$	-	06/2007
TP Interactive	3 MUS\$	-	07/2009	3 MUS\$	2 MUS\$	07/2007
TP USA	12 MUS\$	-	07/2009	9 MUS\$	-	07/2007

Les comptes de TP USA doivent répondre aux ratios ci-dessous dans le cadre des lignes de crédit consenties à TP USA et TP Interactive :

Clauses de défauts

	covenant	Au 31/12/2007	Au 31/12/2006
Montant utilisé de la ligne/compte client	<0,60	N/A	0,03
EBITDA + loyer/(part à court terme des dettes à long terme + charges d'intérêt + impôts + dépenses de loyer - dividendes)	> 1,25	1,75	1,56

	covenant	Au 31/12/2007	Au 31/12/2006
Total passif (hors dettes d'exploitation, charges à payer, produits différés et dettes ne générant pas d'intérêts) / EBITDA	< 4,75	3,39	2,05

Les comptes de AGI doivent répondre aux ratios ci-dessous dans le cadre des lignes de crédit consenties:

	covenant	Au 31/12/2007	Au 31/12/2006
EBIT + charges d'intérêts de crédit-bail + dotations aux amortissements - Capex non financé - impôts Payés / loyers de crédit-bail	> 1,25	5,89	N/A
Capital restant dû de crédit-bail / EBT + Charges d'intérêts de crédit-bail + dotations aux amortissements	< 1	0,06	N/A

Il a été décidé début janvier 2007 de procéder à l'amortissement anticipé des obligations restant en circulation de l'Oceane émise en décembre 2003, avec la possibilité pour les porteurs de ces obligations de les convertir en actions.

A l'issue de cette opération, il a été procédé au cours du 1^{er} trimestre 2007 :

- à la conversion de 7 393 256 Oceane en 7 866 365 actions nouvelles portant jouissance au 1^{er} janvier 2007,
- au remboursement de 15 517 Oceane au prix unitaire de 21,19957€, intérêts compris.

Il n'existe plus aucune Oceane en circulation au 31 décembre 2007.

Le montant de la dette a évolué comme suit (en milliers d'€)

Dettes Oceanes au 31/12/05	157 462
Composante capitaux propres	2 399
Amortissement des frais d'emprunt	778
Intérêts courus non échus	-3
Conversions	-2 375
Dettes Oceanes au 31/12/06	158 261
Composante capitaux propres	2 440
Amortissement des frais d'emprunt	778
Intérêts courus non échus	- 5 154
Remboursement anticipé	-327
Conversion	-155 998
Dettes Oceanes au 31/12/07	-

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

	Montant total	€	US\$	\$ canadien	£ anglaise	Real Brésilien	Autres
Total 2006							
Ventilation par taux	68,0	20,2	18,1	16,9	4,7	6,3	1,8
- Taux fixe	9,4	0,3	-	1,0		6,3	1,8
- Taux variable	58,6	19,9	18,1	15,9	4,7		
Total 2007							
Ventilation par taux	91,9	16,1	9,2	19,1	27,0	16,8	3,7
- Taux fixe	5,5	1,0	-	1,1	-		3,4
- Taux variable	86,4	15,1	9,2	18,0	27,0	16,8	0,3

La ventilation des dettes de location financement par principale devise et nature de taux est détaillée dans le tableau ci-dessous (en millions d'€) :

	Montant total	€	US\$	\$ canadien	Réals brésiliens	£ anglaise	Autres
Total 2006							
Ventilation par taux	16,5	8,9	0,4	2,0	2,5	0,4	2,3
- Taux fixe	12,5	5,4	0,4	1,8	2,5	0,4	1,9
- Taux variable	4,0	3,5	-	0,2			0,4
Total 2007							
Ventilation par taux	22,1	7,2	2,4	1,1	5,2	1,0	5,1
- Taux fixe	19,2	5,0	2,4	1,0	5,2	1,0	4,6
- Taux variable	2,9	2,2	-	0,1			0,6

Risque de taux

L'exposition du groupe à une variation de 1 % du taux d'intérêt sur la base de la situation au 31 décembre 2007, correspondant aux emprunts auprès des établissements de crédits et aux crédits baux, s'analyse comme suit :

Position nette à moins d'un an au 31 décembre 2006 (en K€)	83 849
Variation du taux court	1%
Durée moyenne restant à courir	9 mois
Impact sur 12 mois (en K€)	629
Montant global des intérêts financiers 2006	16 106
Impact relatif sur 12 mois	3,9%

La position nette à moins d'un an n'intègre pas les dettes auprès des actionnaires minoritaires, les instruments dérivés, ainsi que l'emprunt Oceane qui figure au bilan pour un montant de 158 261 K€, dont l'essentiel a été converti en février 2007.

Position nette à moins d'un an au 31 décembre 2007 (en K€)	101 019
Variation du taux court	1%
Durée moyenne restant à courir	8 mois
Impact sur 12 mois (en K€)	673
Montant global des intérêts financiers 2007	21 632
Impact relatif sur 12 mois	3,11%

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 et de couvertures de taux.

III.11 Fournisseurs et autres créiteurs

Variations de l'exercice :	Fournisseurs	Autres créiteurs	Etat Impôts et Taxes	Charges à Payer	Autres Dettes d'exploitation	Total
Au 31 décembre 2007	75 309	*82 096	55 906	103 524	11 704	328 539
Au 31 décembre 2006	60 364	60 260	40 466	45 101	12 513	218 703

* dont 27 millions d'€ à plus d'un an

III.12 Actifs et passifs non courants détenus en vue d'être cédés

	31/12/2007	31/12/2006
Actifs		
- Immeubles	293	
- Activités	5 087	12 992
Total	5 380	12 992
Passifs		
- Immeubles	-	-
- Activités	2 677	7 059
Total	2 677	7 059

Les actifs et passifs non courants destinés à être cédés concernent :

Au 31 décembre 2006 :

- les éléments actifs et passifs de la société US Noble Systems, cédée au cours du 1^{er} trimestre 2007.

Au 31 décembre 2007 :

- les éléments actifs et passifs des sociétés Pédagogie du Management (ISM) et IDCC, cédées au cours du 1^{er} trimestre 2008,
- un ensemble immobilier situé à Puteaux (région parisienne). Les actifs non courants classés comme détenus en vue de la vente se rapportent au segment « autres métiers ».

III.13 Résultat après impôt des activités arrêtées ou en cours de cession

Il n'a été procédé à aucun reclassement sous cette rubrique au titre de l'exercice 2007.

La contribution au résultat net part du groupe des activités destinées à être cédées s'est élevée à la somme de 1 054 K€ au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2007.

III.14 Instruments financiers

	Non courant	Courant	Total au 31/12/2007	Total au 31/12/2006
Titres de participations non consolidés	68	-	68	145
Prêts	-	3 525	3 525	7 242
Swap	-	-	-	1 033
Dépôts et cautionnement	9 062	5 868	14 930	7 904
Autres	607	958	1 565	334
Montant brut des actifs financiers au bilan	9 737	10 351	20 088	16 658
Provisions	-19	-844	-863	-466
Montant net des actifs financiers au bilan	9 718	9 507	19 225	16 192
Créances clients et comptes rattachés		390 393	390 393	301 973
Trésorerie & équivalents de trésorerie		369 342	369 342	458 846
Montant total des actifs financiers	9 718	769 242	778 960	777 011

Valeur comptable des instruments financiers par catégorie	31/12/07	31/12/06
Actif financier à la juste valeur par le biais du compte de résultat (bilan)	-	1 033
Placement détenus jusqu'à leur échéance	-	-
Prêts et créances	409 550	316 987
Actifs financiers disponibles à la vente	68	145
Passif financier à la juste valeur par le biais du compte de résultat	-	1 350
Passifs financiers évalués au coût amorti	236 926	329 447

Pertes et profits nets par catégorie d'instrument financier	31/12/07	31/12/06
Actif (passif) financier à la juste valeur par le biais du compte de résultat	-5	-99
Placement détenus jusqu'à leur échéance	-	-
Prêts et créances	2 124	861
Passifs financiers évalués au coût amorti	-14 387	-21 402

IV Notes sur le compte de résultat

IV.1 Incidence de l'effet de change

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

	2007		2006	
	Données brutes	Hors variation de change	Données Brutes	Hors variation de change
Chiffre d'affaires	1 593 795	1 645 301	1 385 188	1 371 789
Résultat opérationnel	159 259	167 693	131 341	130 921
Résultat financier	-277	-935	-15 386	-15 323
Résultat net avant résultat des activités arrêtées ou en cours de cession	101 425	73 637	74 051	73 637
Résultat net part du groupe	98 283	103 651	70 915	70 764

IV.2 Autres produits de l'activité

	2007	2006
Produit net sur cessions d'immobilisations	4 254	1 121
Produits net sur cession de titre	8 838	2 145
Productions immobilisées et transferts de charges	2 145	910
Subventions	*8 879	1 238
Autres	**10 770	935
Total	33 873	6 348

* dont 7 040 K€ de subventions reçues par TP Italie, twenty4help et MM Teleperformance (UK)

** dont 7 139 K€ d'indemnité de rupture de contrat reçue de Brazil Telecom

IV.3 Autres produits et charges d'exploitation

	2007		2006	
	Produits	Charges	Produits	Charges
Produits et charges de gestion courante	6 603	3 739	1 999	714
Provisions sur actif circulant		4 130		3 754
Provisions pour risques	425			4 237
Total	7 028	7 869	1 999	8 705

IV.4 Effectif et rémunérations

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

	31/12/2007		31/12/2006	
	Effectif	Charges de personnel	Effectif	Charges de personnel
Europe	29 660	585 101	22 861	456 190
NAFTA	27 763	353 407	22 557	343 949
Reste du monde	28 216	176 179	27 150	148 520
Total	85 638	1 114 687	72 568	948 659
Coût moyen par employé		13,02		13,07

IV.5 Charges externes

Principales natures de charges :	2007	2006
Loyer et charges locatives immobilier	71 049	56 597
Frais de télécommunication	56 338	52 993
Location entretien de matériel	23 630	18 030
Honoraires	15 810	14 132
Frais de déplacement, mission & réception	21 538	17 740
Consommables	12 400	11 607
Autres	70 421	66 166
Total	271 186	237 265

IV.6 Résultat financier

	31/12/2007	31/12/2006
Coût de l'endettement financier brut		
Intérêts financiers sur Oceane	778	8 258
Autres intérêts financiers	9 350	8 067
Location financement	1 754	1 574
Charges financières sur engagements de rachat des participations minoritaires	2 505	3 503
Moins valeur sur cession de titres de placement	-	23
Total	14 387	21 632
Autres produits et charges financières :		
Différence de change	-1 436	-256
Provisions	45	33
Variation de la juste valeur des instruments dérivés		-99
Autres	985	-35
Total	-406	-357

IV.7 Charge d'impôts

Ils s'élèvent à 57,6 millions d'€ contre 41,9 millions d'€ au 31 décembre 2006, dont 73,7 millions d'€ d'impôts exigibles et 16,1 millions d'€ de produit d'impôts différés.

En milliers d'€ :	2007	2006
Résultat net consolidé	101 425	74 051
(-) Résultat net des sociétés misent en équivalence	11	-5
(=) Résultat net consolidé avant mise en équivalence et retraitements	101 436	74 046
(+) Charge d'impôt comptabilisée (1)	+57 546	+41 909
(-) Résultat avant impôt (2)	158 982	115 955
Taux d'imposition théorique en vigueur en France	34,43 %	34,43 %
Charge d'impôt théorique	-54 738	-39 923
Perte de valeur des goodwill	-764	-172
Différentiel de taux	8 053	6 177
Retraitements IAS 32 & 39	-799	-2 041
Païement fondé en actions	-2 520	-1 761
Actifs d'impôt différés non reconnus	-6 424	-3 811
Différences permanentes et autres	-354	-378
Charge d'impôt effectivement constatée	-57 546	-41 909
Taux d'impôt effectif	36,20 %	36,14 %

IV.8 Résultat par action

Le résultat de base par action est calculé en divisant le résultat de l'exercice attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice, déduction faite des actions auto détenues.

Le résultat dilué par action est calculé en divisant le résultat de l'exercice attribuable aux actions ordinaires par le nombre moyen pondéré d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice, ajusté des effets de toutes actions ordinaires potentielles dilutives.

	31/12/2007	31/12/2006
Résultat net part du groupe	98 283	70 915
Retraitement de l'Océane		5 736
Résultat net part du groupe corrigé	98 283	76 651
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net par action	55 223 232	37 288 236
Effet dilutif des stocks options	337 709	182 265
Effet dilutif des actions gratuites	623 359	74 457
Effet dilutif de l'Océane		7 587 150
Nombre moyen d'actions utilisé pour le calcul du résultat dilué par action	56 184 295	45 132 108
Résultat de base par action en €	1,78	1,90
Résultat dilué par action en €	1,75	1,69

Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat par action :

	2007	2006
Actions ordinaires émises au 1 ^{er} janvier	47 205 673	35 312 416
Actions auto détenues	-22 100	-1 500
Océane converties	7 866 365	14 932
Levées d'options en 2007	173 294	
Actions émises en novembre 2006	-	1 962 358
Nombre moyen pondéré d'actions ordinaires au 31 décembre	55 223 232	37 288 236

Le cours moyen de l'action retenu pour calculer l'impact dilutif des options sur actions et actions gratuites a été déterminé à partir des cours disponibles sur la période pendant laquelle les options et les actions gratuites étaient en circulation.

V Informations sectorielles

L'information sectorielle par zone géographique est présentée ci après :

Exercice 2006	Europe	NAFTA	Reste du monde	Total
Chiffre d'affaires	654 790	568 923	161 4751	1 385 188
Résultat opérationnel	68 210	61 560	1 571	131 341
Investissements (incluant les locations financement)	25 627	25 655	19 478	70 761
Amortissements des actifs corporels et incorporels non courants (hors titres)	20 685	25 202	8 263	54 150
Pertes de valeur	500			500
Actifs alloués :	830 472	420 104	81 794	1 332 370
- non courant	198 578	262 548	38 072	499 198
- courant	631 895	144 563	43 722	820 180
- Actifs détenus en vue d'être cédés		12 992		12 992
Passifs alloués (hors capitaux propres) :	435 365	116 579	41 018	592 962
- non courant	46 053	51 354	3 353	100 760
- courant	389 312	58 166	37 665	485 143
- Passifs détenus en vue d'être cédés		7 059		7 059

La répartition en % du chiffre d'affaires par secteur d'activité est la suivante :

Exercice 2006	Europe	NAFTA	Reste du monde	Total
Emission d'appels	38	15	18	27
Réception d'appels	55	77	76	66
Autres	7	8	6	7
Total	100	100	100	100

La répartition en % des investissements d'exploitation par secteur d'activité est la suivante :

Exercice 2006	Europe	NAFTA	Reste du monde	Total
Emission d'appels	37	16	22	25
Réception d'appels	58	80	76	72
Autres	5	4	2	3
Total	100	100	100	100

<i>Exercice 2007</i>	<i>Europe</i>	<i>NAFTA</i>	<i>Reste du monde</i>	<i>Total</i>
Chiffre d'affaires	833 376	602 116	158 303	1 593 795
Résultat opérationnel	94 165	77 249	-12 155	159 259
Investissements (incluant les locations financement)	33 147	33 735	18 025	84 907
Amortissements des actifs corporels et incorporels non courants (hors titres)	26 978	27 390	9 494	63 862
Pertes de valeur			2 217	2 217
Actifs alloués :	941 244	574 067	83 270	1 598 581
- non courant	328 293	385 379	42 535	756 207
- courant	607 571	188 688	40 735	836 994
Actifs détenus en vue d'être cédés	5 380			5 380
Passifs alloués (hors capitaux propres) :	448 168	136 399	48 369	632 936
- non courant	80 062	51 468	19 535	151 065
- courant	365 429	84 931	28 834	479 194
Passifs détenus en vue d'être cédés	2 677			2 677

La répartition en % du chiffre d'affaires par secteur d'activité est la suivante :

<i>Exercice 2007</i>	<i>Europe</i>	<i>NAFTA</i>	<i>Reste du monde</i>	<i>Total</i>
Emission d'appels	32	18	26	26
Réception d'appels	63	80	74	71
Autres	5	2	0	3
Total	100	100	100	100

La répartition en % des investissements d'exploitation par secteur d'activité est la suivante :

<i>Exercice 2007</i>	<i>Europe</i>	<i>NAFTA</i>	<i>Reste du monde</i>	<i>Total</i>
Emission d'appels	33	10	20	21
Réception d'appels	61	89	79	76
Autres	6	1	1	3
Total	100	100	100	100

Les activités d'émission et de réception d'appels utilisent généralement et indistinctement les mêmes actifs, sauf lorsqu'il s'agit de centres spécialement dédiés à l'une ou l'autre activité.

VI Devises étrangères

<i>Devises</i>	<i>Pays</i>	<i>Exercice 2007</i>		<i>Exercice 2006</i>	
		<i>Cours moyen</i>	<i>Cours de clôture</i>	<i>Cours moyen</i>	<i>Cours de clôture</i>
Europe					
Couronne danoise	Danemark	0,134214	0,134079	0,134064	0,134120
Livre sterling	Grande-Bretagne	1,461591	1,36361	1,465025	1,489203
Couronne norvégienne	Norvège	0,124758	0,125660	0,124341	0,121389
Couronne suédoise	Suède	0,108213	0,105915	0,108082	0,110615
Franc suisse	Suisse	0,608833	0,604339	0,635747	0,622316
Couronne tchèque	République tchèque	0,036084	0,037554	0,035291	0,036383
Couronne slovaque	Slovaquie	0,029613	0,026978	0,026888	0,029040
Zloty polonais	Pologne	0,264471	0,278280	0,256816	0,261028
Leu roumain	Roumanie	0,299888	0,277185	0,283802	0,295552
Dinar tunisien	Tunisie	0,573105	0,557125	0,600409	0,584044
Livre égyptienne	Egypte	0,128948	0,123245		
Livre turque	Turquie	0,560161	0,582411		

Devises	Pays	Exercice 2007		Exercice 2006	
		Cours moyen	Cours de clôture	Cours moyen	Cours de clôture
Amérique					
Real brésilien	Brésil	0,375737	0,382862	0,366387	0,355568
Dollar canadien	Canada	0,671555	0,692089	0,702584	0,654407
Dollar US	Etats-Unis	0,730631	0,679302	0,797096	0,759301
Peso argentin	Argentine	0,236391	0,215982	0,259267	0,245212
Peso mexicain	Mexique	0,066852	0,062314	0,073163	0,070284
Peso chilien	Chili	0,001386	0,001365	0,001476	0,001422
Peso dominicain	République Dominicaine	0,021978	0,020454	0,025529	0,021992
Asie/Pacifique					
Yuan	Chine	0,096860	0,093002	0,096753	0,097283
Dollar Hong Kong	Hong Kong	0,093645	0,087108	0,102609	0,097648
Yen	Japon	0,006205	0,006063	0,006853	0,006272
Rupiah	Indonésie	0,000080	0,000072	0,000087	0,000084
Roupie	Inde	0,017674	0,017246	0,017597	0,017164
Dollar australien	Australie	0,616725	0,596766	0,600160	0,599125
Won coréen	Corée du Sud	0,000786	0,000726	0,000835	0,000816
Peso philippin	Philippines	0,015872	0,016468	0,015550	0,015493
Dollar Singapour	Singapour	0,484759	0,472523	0,501607	0,495000
Dong	Vietnam	0,000042	0,000045		
Rand South Africa	Afrique du Sud	0,009964	0,103402		

VII Autres informations

Engagement de garantie apporté à la société IBM dans le cadre du contrat conclu avec Merkafon de Mexico.

La société IBM a demandé que la société Teleperformance garantisse la bonne exécution par Merkafon de Mexico de ce contrat.

La société Teleperformance a apporté cette garantie, et a obtenu une contre garantie à hauteur de 50 % par sa filiale TGI. La garantie de votre société est rémunérée par une commission de 0,5 % du chiffre d'affaires réalisé sur ce contrat.

Garantie à première demande et caution au profit de SFR Service Clients pour garantir la bonne exécution du contrat.

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière prévus en application de la convention collective et des dispositions légales concernent pour l'essentiel la France. Ils figurent en provision (cf note III/9), et ont été évalués selon la méthode des unités de crédit projetées avec les hypothèses actuarielles suivantes :

- Taux d'actualisation : 5,40 %
- Taux de progression des salaires : 2,50 %
- Taux de charges sociales : 45,00 %
- Taux de turnover : propre à chacune des filiales

L'historique de la valeur actuelle de l'obligation au titre des prestations définies sur 5 ans a été évaluée comme suit (en K€):

- exercice 2002 2 577 - exercice 2003 1 914
- exercice 2004 2 292 - exercice 2005 3 632
- exercice 2006 5 317

La part des dirigeants dans les engagements de retraite s'élève à la somme de 618 K€.

VIII Paiement fondé sur des actions

VIII.1 Stock-options

Le groupe a mis en place des programmes d'options sur actions donnant droit aux principaux dirigeants et aux cadres supérieurs d'acquérir des actions de la société. Trois plans ont été mis en place dans le groupe :

- 2 plans d'options sur actions attribués avant le 7 novembre 2002, non évalués conformément à IFRS 2 et qui ont été levés sur l'exercice,
- 1 plan d'option attribué le 24 juin 2004.

De plus, au 6 novembre 2006, et suite à l'augmentation de capital, le nombre d'option sur actions a été revu à la hausse de 38 411 options sur le plan n°1, de 15 349 options sur le plan n°2 et de 45 250 options sur le plan n°3. En contrepartie, le prix d'exercice des options a été ajusté de

29,37€ à 27,60€ pour les plans n°1 et n°2 et de 18,46€ à 17,34€ pour le plan n°3, de telle sorte que le montant total de souscription reste constant pour les bénéficiaires.

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

	Stock-options		
	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/actions	26.06.05	26.06.05	25.06.08
Date d'expiration	25.06.07	25.06.07	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

Suite à l'augmentation de capital en numéraire avec maintien du DPS réalisée en novembre 2006, l'évolution des plans d'option a été la suivante :

	Stocks-options		
	plan n° 1	plan n° 2	plan n° 3
Nouveau prix d'exercice	27,60 €	27,60 €	17,34 €
Options complémentaires octroyées	38 411	15 349	45 250
Options/actions en circulation au 31/12/07	-	-	745 250
dont pour les mandataires sociaux au 31/12/07 % du total	-	-	180 981 24,3%
dont options/actions soumises à la réalisation d'objectifs	Néant	Néant	Néant

L'évolution des options attribuées dans le cadre des plans d'options sur actions et le prix moyen pondéré de l'exercice se présentent comme suit :

	2007		2006	
	Prix moyen pondéré d'exercice	Options	Prix moyen pondéré d'exercice	Options
Au 1 ^{er} janvier	22,92 €	1 633 760	24,39 €	1 534 750
Attribuées				99 010
Annulées		-577 037		-
Exercées	32,34 €	-311 473		-
Au 31 décembre	17,34 €	745 250	22,92 €	1 633 760

La juste valeur des stock-options à leur date d'émission a été évaluée selon la méthode binomiale, par un expert indépendant qui a pris en compte les hypothèses suivantes : taux de volatilité de 26 %, et hypothèses de dividende de 0,20€ en 2003, avec un taux de croissance de 5% en continu.

Les charges enregistrées au compte de résultat, relatives à ce plan, ressortent respectivement à 634 K€ en 2006 et 632 K€ en 2007.

VIII.2 Actions gratuites

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'Assemblée générale du 1^{er} juin 2006 portant sur un montant maximum de 2,30% du capital de la société à la date de l'Assemblée générale, il a été procédé par le Directoire à l'attribution aux principaux dirigeants et cadres supérieurs du groupe d'un total de 862 066 actions gratuites aux dates suivantes :

- Attribution de 776 600 actions gratuites le 2 août 2006 ; suite à l'augmentation de capital, le nombre d'actions gratuites a été ajusté portant le nombre d'actions gratuites à 826 666.
- Attribution de 23 400 actions gratuites le 3 mai 2007.
- Attribution de 12 000 actions gratuites le 10 janvier 2008.

Les caractéristiques du plan d'attribution d'actions gratuites octroyées par Teleperformance sont détaillées ci-dessous :

Date de l'Assemblée ayant autorisé le plan	01.06.06
Nombre total d'attribution d'actions gratuites autorisées par l'Assemblée	812 000
Nombre total d'attribution d'actions gratuites octroyées	776 600
Nombre total d'actions gratuites octroyées à des mandataires sociaux	247 000
Date du Directoire ayant attribué le plan	02.08.08
Date d'attribution définitive des actions	02.08.08

Suite à l'augmentation de capital en numéraire avec maintien du DPS réalisée en novembre 2006, l'évolution du plan a été la suivante :

Actions gratuites complémentaires octroyées	50 066
Date d'attribution définitive de ce complément d'actions gratuites	3.11.2008
Nombre total d'attribution d'actions gratuites octroyées	826 666
dont pour les mandataires sociaux au 31/12/06 du total	262 924 32%
dont options/actions soumises à la réalisation d'objectifs	Néant

Suite à l'octroi d'actions gratuites par le Directoire en date du 3 mai 2007, l'évolution du plan a été la suivante :

Actions gratuites complémentaires octroyées	23 400
Date d'attribution définitive de ce complément d'actions gratuites	3.05.2009
Nombre total d'attribution d'actions gratuites octroyées	850 066
dont pour les mandataires sociaux au 31/12/07 du total	262 924 31 %
dont options/actions soumises à la réalisation d'objectifs	Néant

Suite à l'octroi d'actions gratuites par le Directoire en date du 10 janvier 2008, l'évolution du plan a été la suivante :

Actions gratuites complémentaires octroyées	12 000
Date d'attribution définitive de ce complément d'actions gratuites	10.08.2010
Nombre total d'attribution d'actions gratuites octroyées	862 066
dont pour les mandataires sociaux au 10/01/08 du total	262 924 30 %
dont options/actions soumises à la réalisation d'objectifs	Néant

La juste valeur des actions gratuites à leur date d'octroi a été évaluée selon la méthode Black & Scholes en prenant en compte les hypothèses suivantes : taux de volatilité de 25 %, taux de dividende de 0,90 %, et un taux sans risque de 3,67 %.

La charge enregistrée au compte de résultat, au titre de l'exercice 2007 et relative à ce plan, s'élève à la somme de 11 506 K€.

IX Risques de change

IX.1 Risques liés aux engagements de rachat auprès des minoritaires

La dette enregistrée en dette financière à la clôture des exercices 2006 et 2007 pour un montant respectivement de 48 636 K€ et 56 441 K€ se ventile par principale devise comme suit :

Exercice 2006

Devise (en milliers)	Dollar US	Real brésilien	Couronne suédoise	Peso argentin	Couronne norvégienne	Franc suisse	Euro
	26 155	5 677	7 782	4 624	36 731	7 791	10 323

Exercice 2007

Devise (en milliers)	Dollar US	Livre sterling	Couronne suédoise	Peso argentin	Couronne norvégienne	Franc suisse	Euro
	29 208	1 524	19 980	4 178	44 373	1 143	18 782

La variation du taux de change a contribué à diminuer d'un montant de 2,2 millions d'€ l'évaluation de la dette liée aux engagements de rachat par rapport à fin 2006.

IX.2 Risque de conversion dans le cadre de la consolidation

Le tableau ci-dessous indique la répartition du chiffre d'affaires par devise au cours des deux derniers exercices :

	2006		2007	
	Montant	%	Montant	%
€	513,1	37,0%	641,8	40,2%
US\$	410,9	29,7%	431,0	27,0%
Real brésilien	133,4	9,6%	125,3	7,9%
Peso mexicain	89,1	6,4%	100,0	6,3%
Livre anglaise	75,8	5,5%	88,8	5,6%
Dollar canadien	76,2	5,5%	67,8	4,3%
Autres	86,7	6,3%	139,1	8,7%
Total	1 385,2	100%	1 593,8	100%

Sensibilité d'une variation d'un point de l'euro par rapport aux autres devises sur le résultat avant impôt.

Le groupe estime qu'une hausse générale d'un point de l'euro par rapport aux autres devises réduirait son résultat avant impôt au titre de l'exercice 2007 d'environ 724 K€ (2006 : 853 K€), et aurait un impact négatif sur les capitaux propres de 4,4 millions d'€.

Au 31 décembre 2007, l'exposition du groupe au risque de change se résume ainsi :

Devise (en millions d'€)	Euro	Dollar US	Livre anglaise	Peso mexicain	Real brésilien	Dollar canadien	Pesos philippin	Autres	Total
Actifs	774,8	400,1	65,9	99,6	58,1	49,7	19,0	131,4	1 598,6
Passifs	388,8	76,0	17,6	19,3	38,7	27,6	10,7	54,3	663,0
Position nette avant gestion	386,0	324,1	48,3	80,3	19,4	22,1	8,3	77,1	965,6

X Information relative aux parties liées

Nature des transactions avec les filiales du groupe :

Il s'agit d'une part des redevances de marque et d'assistance technique versées par les filiales à la holding, et d'autre part de prêts consentis à certaines filiales et des dividendes remontés des filiales.

Nature des relations entre la société-mère et les parties liées :

La société-mère n'a entretenu en 2007 aucune relation de quelque nature que ce soit avec les dirigeants (autre que les émoluments ou jetons de présence) et les sociétés mises en équivalence.

Des sociétés contrôlées par Monsieur Jacques Berrebi ont perçu des rémunérations qui leur ont été versées par la société-mère et/ou ses filiales au titre de l'activité de direction et/ou de conseil auprès de ces dernières. Ces rémunérations se sont élevées au cours des deux dernières années aux sommes suivantes :

- 2006 : 508 201 €

- 2007 : 605 349 €

Le montant des rémunérations allouées en 2007 aux dirigeants sous forme de rémunérations et de jetons de présence s'est élevé respectivement aux sommes de 6 779 910 € et 140 000 €.

La charge enregistrée au titre des plans de stock-options et d'actions gratuites attribuées aux dirigeants du groupe, s'est élevée à 1 618 500 € en 2006 et à 3 778 500 € en 2007.

Relations de la société avec les dirigeants :

- Monsieur Michel Peschard bénéficie d'une indemnité de départ supplémentaire aux indemnités légales et conventionnelles conformément à l'autorisation du Conseil de surveillance du 16 mars 2006. Cette indemnité, égale à la rémunération totale perçue au cours de l'année précédant la cessation de ses fonctions, a fait l'objet d'une provision dans les comptes de la société conformément à la norme IAS 19.

- Messieurs Daniel Julien, Jacques Berrebi, et Christophe Allard ont signé une convention de non-concurrence avec le groupe, convention autorisée par le Conseil de surveillance du 16 mars 2006, et dont les modalités sont présentées dans la partie 3.4.3 « Rémunérations des organes de Direction et de surveillance » du document de référence. Ces conventions n'ont pas eu d'effet comptable en 2006 et 2007.

Il n'existe pas d'avantages postérieurs à l'emploi, ni d'indemnités de fin de contrat, ni d'options sur actions à l'exception de 180 981 options et de 262 924 actions gratuites allouées aux dirigeants au titre du plan de stock-options en cours et du plan d'attribution d'actions gratuites de 2006.

E Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Mesdames, Messieurs les Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par l'Assemblée générale, nous avons procédé au contrôle des comptes consolidés de la société Teleperformance S.A. relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2007, 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.

1. Opinion sur les comptes consolidés

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

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

2. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L.823-9 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- La société procède systématiquement, à chaque clôture, à un test de dépréciation des goodwill et évalue également s'il existe un indice de perte de valeur des actifs à long terme selon les modalités décrites dans les notes I.m. *Dépréciation* et III.1. *Immobilisations incorporelles* de l'annexe aux états financiers consolidés. Nous avons examiné les modalités de mise en oeuvre de ce test de dépréciation ainsi que les prévisions de flux de trésorerie et hypothèses utilisées et avons vérifié que les notes I.m. *Dépréciation* et III.1. *Immobilisations incorporelles* donnent une information appropriée.

- La note I.n. *Passifs financiers* annexe aux états financiers consolidés décrit le traitement comptable retenu pour les engagements de rachat des participations minoritaires en l'absence de disposition spécifique du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne sur ce sujet. Nous nous sommes assurés que le traitement comptable retenu ne contrevient pas aux principes généraux de ce référentiel, et que la note I.n. *Passifs financiers* donne une information appropriée à cet égard sur les hypothèses et les options retenues par la société.

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

3. Vérification spécifique

Nous avons également procédé, conformément aux normes professionnelles applicables en France, à la vérification des informations relatives au groupe, données dans le rapport de gestion. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Les commissaires aux comptes

Mérignac et Maisons-Alfort, le 24 avril 2008

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

MG SOFINTEX
Membre
de Deloitte & Associés
Jean Guez
Associé

3.7.2 Comptes sociaux et rapport des commissaires aux comptes

Comptes sociaux (normes comptables françaises)

Rapport des commissaires aux comptes p. 142

Les comptes sociaux de Teleperformance pour les exercices clos le 31 décembre 2005, 2006, et 2007 ont été établis selon les normes comptables françaises et se présentent comme suit :

- Bilan p. 126
- Compte de résultat p. 128
- Tableau des flux de trésorerie p. 129
- Annexe aux comptes sociaux p. 130 - 141

A Bilan au 31 décembre

ACTIF (en €)	Note à l'annexe	2007	2006	2005
Immobilisations incorporelles nettes	I	150 120	31 017	53 872
Immobilisations corporelles nettes	I	2 795 707	4 930 820	5 506 714
Immobilisations financières nettes				
Titres de participation		772 253 474	427 805 864	381 306 030
Créances rattachées à des participations		26 848 094	50 241 480	67 710 597
Autres		459 297	434 819	337 069
Total des immobilisations financières		799 560 864	478 482 163	449 353 696
Total actif immobilisé		802 506 691	483 444 000	454 914 282
Actif circulant				
Avances et acomptes versés sur commandes		39 994		
Clients et comptes rattachés		19 415 515	14 935 684	22 772 0356
Autres créances		19 803 564	12 771 751	14 918 390
Valeurs mobilières de placement	4	160 548 630	306 558 377	68 464 866
Disponibilités		2 238 871	7 943 075	742 952
Charges constatées d'avance		532 637	527 230	33 278
Total actif circulant	5	202 579 211	342 736 117	106 931 521
Charges à répartir sur plusieurs exercices			778 155	1 556 310
Ecart de conversion actif	18	2 622 408	1 202 283	1 408 179
Total actif		1 007 708 311	828 160 555	564 810 292

PASSIF (en €)	Note à l'annexe	2007	2006	2005
Capital		138 458 777	118 014 183	88 281 040
Primes d'émission, fusion, apport		550 458 920	406 311 168	178 932 275
Réserve légale		11 801 418	8 828 104	8 828 104
Autres réserves (*)		36 406 669	26 406 669	24 406 669
Report à nouveau		28 352 794	10 141 868	9 138 431
Résultat de l'exercice		166 457 238	48 650 339	13 597 162
Acompte sur dividendes				
Provisions réglementées		40 096	21 493	41 182
Total capitaux propres	6	931 975 913	618 373 824	323 224 863
Provisions pour risques et charges	8	1 560 382	1 361 354	971 428
Dettes				
Dettes financières		25 358 641	180 415 335	217 069 273
Avances et acomptes reçus sur commandes				
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		1 417 355	2 329 748	2 829 924
Dettes fiscales et sociales		28 891 597	2 593 383	3 424 796
Autres dettes		16 335 219	22 194 668	15 858 809
Produits constatés d'avance			9 124	
Total dettes *	9	72 002 812	207 542 258	239 182 802
Ecart de conversion passif	18	2 169 204	883 119	1 431 199
Total passif		1 007 708 311	828 160 555	564 810 292
* dont à plus d'un an		23 578 907	506 726	174 341 366

B Compte de résultat au 31 décembre

(en €)	Note à l'annexe	2007	2006	2005
Produits d'exploitation				
Chiffre d'affaires	10	34 752 423	34 600 546	33 565 498
Subventions d'exploitation		0	0	0
Reprises sur amortissements et provisions		20 000	184 955	19 120
Autres produits		12 664	128 305	8 977
Total		34 785 087	34 913 806	33 593 595
Charges d'exploitation				
Achats et charges externes		11 959 753	14 922 965	13 355 717
Impôts, taxes et versements assimilés		1 021 211	1 026 909	881 586
Salaires et charges sociales		7 638 790	5 422 860	5 235 290
Dotations aux amortissements et provisions		1 746 450	2 027 783	1 720 938
Autres charges		210 600	101 216	91 502
Total		22 576 804	23 501 733	21 285 033
Résultat d'exploitation	10	12 208 283	11 412 073	12 308 562
Produits financiers *				
Produits nets des titres de participation		19 112 988	18 197 926	11 868 610
Produits des créances de l'actif immobilisé		3 777 572	3 980 650	2 114 355
Autres intérêts et produits assimilés		12 801 498	5 693 297	3 862 412
Reprises sur provisions et transferts de charges		1 256 353	8 885 850	2 785 171
Total		36 948 411	36 757 723	20 630 548
Charges financières **				
Dotations aux amortissements et provisions		4 921 447	367 996	5 881 029
Intérêts et charges assimilées		9 033 653	8 951 033	9 137 770
Total		13 955 100	9 319 029	15 018 799
Résultat financier	11	22 993 311	27 438 693	5 611 749
Résultat courant avant impôt		35 201 594	38 850 766	17 920 311
Montant net				
- des plus-values sur cessions d'actifs immobilisés		139 811 361	12 884 344	4 580
- des autres produits et charges exceptionnels		104 549	196 346	-384 359
- des reprises sur amortissements et provisions		869 229	1 747 684	281 254
Résultat exceptionnel	12	140 785 139	14 828 374	-98 525
Impôts sur les bénéfices	13	9 529 495	5 028 802	4 224 624
Résultat net		166 457 238	48 650 339	13 597 162
* dont produits concernant les entreprises liées		24 024 066	23 025 421	15 587 921
** dont charges concernant les entreprises liées		7 544 063	0	5 600 000

C Tableau des flux de trésorerie au 31 décembre

(en milliers d'€)	2007	2006	2005
I Flux de trésorerie liés à l'activité			
Résultat net	166 457	48 650	13 597
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	1 779	1 471	1 673
Variations des autres provisions	2 765	-9 893	2 843
Plus ou moins-values de cessions d'actifs immobilisés et de titres	-138 211	-12 342	-4
Marge brute d'autofinancement	32 790	27 795	18 109
Variation du besoin en fonds de roulement	+2 749	-4 519	-3 885
Flux net de trésorerie, généré par l'activité	+35 539	+23 277	14 224
II Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement			
Acquisitions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	-284	-765	-148
Titres de participation	-217 350	-15 340	-6 274
Autres immobilisations financières	-465	-10 797	-22 587
Augmentation des charges à répartir			
Cessions et réductions d'immobilisations			
Incorporelles et corporelles	4 089	1 825	48
Titres de participation	10 762	6 015	292
Autres immobilisations financières	16 273	28 404	2 869
Flux net de trésorerie, lié aux opérations d'investissement	-186 975	9 342	-25 800
III Flux de trésorerie liés aux opérations de financement			
Augmentation des capitaux propres	8 597	257 112	
Dividendes versés	-17 462	-10 594	-3 531
Ecart de conversion actif/passif			
Remboursement des dettes financières	-14 306	-38 119	-14 512
Augmentation des dettes financières	22 894	4 275	22 587
Flux net de trésorerie, lié aux opérations de financement	-277	212 674	4 544
Variation de la trésorerie	-151 713	245 293	-7 032
Trésorerie d'ouverture	314 501	69 208	76 240
Trésorerie de clôture	162 788	314 501	69 208

Annexe aux comptes sociaux (K€ : milliers d'€)

A Faits caractéristiques de l'exercice

AI Opérations sur titres

AI/a Acquisitions

La société Teleperformance a procédé au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2007 aux principales acquisitions suivantes :

- Acquisition de 62 % du capital de la société française The Phone House Service Telecom (TPHST),
- Acquisition de 15,60 % du capital de la filiale brésilienne SPCC, portant ainsi sa participation dans cette filiale de 84,40 % à 100 %.

AI/b Opérations d'apport de titres

La réorganisation du réseau au Mexique s'est traduite par un apport par Teleperformance à sa filiale américaine, la société T.G.I., des titres de participation détenus dans les sociétés Inverpanamerica et Merkafon Management, en contrepartie de 68 700 actions de préférence.

AI/c Souscription à des augmentations de capital

La société Teleperformance a souscrit :

- à l'augmentation de capital en numéraire de sa filiale américaine, la société TGI, à hauteur de 131,5 millions d'€ (actions ordinaires), destinée à financer l'acquisition de 100 % du capital de la société américaine AllianceOne Inc et l'acquisition de 100 % du capital de la société mexicaine Hispanic Teleservices Corp.
- à l'augmentation de capital de la société Teleperformance Technical Help (anciennement dénommée SR Marketing Services), pour un montant de 102 millions d'€, destinée à financer l'acquisition de la société allemande twenty4help et à reclasser en son sein la participation de la société TechCity Solutions.
- à l'augmentation de capital de la société brésilienne SPCC d'un montant de 10,6 millions d'€, par incorporation de la créance qu'elle détenait sur sa filiale.

AI/d Cessions

La société Teleperformance a cédé au cours de l'année 2007 :

- l'intégralité de sa participation dans la société américaine Noble Systems Corp.
- l'intégralité de sa participation dans la société TechCity Solutions France à sa filiale Teleperformance Technical Help et ce, dans le cadre de la constitution du pôle d'assistance technique du groupe.

A2 Augmentation de capital

A2/a OCEANE

Suite à la décision de remboursement anticipé de l'Océane en date du 15 janvier 2007, le Directoire du 21 février 2007 a constaté la conversion de 7 393 256 obligations intervenue entre le 1^{er} janvier 2007 et le 14 février 2007 inclus, se traduisant par la création de 7 866 365 actions nouvelles de 2,50 € de valeur nominale émises à titre d'augmentation de capital pour un montant de 19 665 912,50 €.

Ces 7 866 365 actions nouvelles ont été intégralement libérées par compensation avec les créances détenues sur la société par les titulaires des 7 393 256 Océane, représentant la somme totale de 155 995 692,27 € après déduction des rompus pour 2 009,33 €. La différence entre le montant nominal des 7 393 256 Océane et la valeur nominale des 7 866 365 actions nouvelles émises a été comptabilisée en prime d'émission.

A2/b Levées d'options

Le Président du Directoire de la société a présenté successivement au cours des séances du 21 février, 15 mars, 31 mai et 28 juin 2007 l'état des souscriptions et versements sur les levées d'options réalisés sur les plans A et B du 25 juin 2001. Il en ressort que 311 473 actions ont été souscrites, lesquelles actions ont été libérées de l'intégralité des sommes exigibles, soit la somme totale de 8 596 654,80 €, dont 778 682,50 € de valeur nominale et 7 817 972,30 € de prime d'émission.

A l'issue de ces deux opérations, le capital se trouve augmenté au 25 juin 2007 de la somme de 20 444 595,00 € et porté de 118 014 182,50 € à 138 458 777,50 € par l'émission de 8 177 838 actions nouvelles de 2,50 € de valeur nominale chacune, entièrement libérées.

A3 Cession d'un ensemble immobilier

La cession au mois de septembre 2007 d'un ensemble immobilier de Puteaux a dégagé une plus-value nette d'impôt de 3 126 000 €.

A4 Emprunt obligataire Océane

Le Directoire du 21 février 2007 a constaté la conversion de 7 393 256 obligations en 7 866 365 actions nouvelles et confirmé le remboursement en date du 23 février 2007 des 15 517 obligations non converties.

De ce fait, il ne restait plus aucune Océane en circulation au 23 février 2007.

A5 Abandon de créance

Conformément à l'autorisation donnée par le Conseil de surveillance du 24 septembre 2007, la société Teleperformance a décidé, suite aux délibérations du Conseil de surveillance du 11 décembre 2007, d'accorder à sa filiale brésilienne SPCC un abandon de créance d'un montant de 10,6 millions de Réals brésiliens, soit l'équivalent de 4 millions d'€. Cet abandon de créance a permis de rétablir, en la mettant à zéro, la situation nette de la filiale. Le solde de la créance, soit 4 millions d'€, a été incorporé au capital de la filiale SPCC.

Le prêt de 8,6 millions d'US\$ accordé en 2006 à TP CRM, filiale opérationnelle de SPCC, a été transféré après accord de la banque centrale du Brésil à la société SPCC. Cette somme a également été incorporée au capital de SPCC.

A6 Autres opérations

Suite à la rupture du contrat de prestation de services avec son principal client, la société MCA, filiale martiniquaise du groupe, a cessé son activité après la mise en place d'un plan de sauvegarde.

Cette cessation d'activité a entraîné la constitution d'une provision pour dépréciation des titres ainsi que la constatation d'un amortissement exceptionnel des immobilisations utilisées par MCA.

De plus, le groupe a décidé la mise en liquidation de la société TP Australie, détenue à 100 %, qui sera effective en 2008. Le montant des provisions effectuées en 2007 s'élève à 3,4 millions d'€, et concernent les titres de participation et les avances en compte courant.

A7 Evénements postérieurs à la clôture

La société a procédé à la cession de la filiale IDCC en février 2008, dégageant ainsi une plus-value de 1,6 millions d'€.

B Principes, règles et méthodes comptables (K€ : milliers d'€)

Les comptes annuels sont établis et présentés conformément aux principes et méthodes du plan comptable général, et du règlement CRC 99-03 dans le respect du principe de prudence et de l'indépendance des exercices, et en présumant la continuité de l'exploitation.

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

Titres de participation

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 sur 3 ans propres à l'entreprise et à la zone géographique concernée puis hypothèse de croissance organique du chiffre d'affaires de 2 %, sur une durée de 7 ans,
- Taux d'actualisation déterminé par zone géographique, à savoir :
 - Europe (hors UK) : 10,26 %
 - UK : 9,16 %
 - NAFTA : 11,48 %
 - Amérique du sud : 14,74 %

- Valeurs terminales calculées à l'horizon des 10 ans sans prise en compte d'un taux de croissance perpétuel.

Les cas échéant, ont été également prises en compte les synergies consécutives à l'intégration de l'entreprise acquise aux activités du groupe, ainsi que la valeur stratégique de cette entreprise pour le groupe.

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

Note 1 - détail de l'actif immobilisé (en K€)

Actif immobilisé	Actif immobilisé			
	Brut	Amortissements et provisions	Net 2007	Net 2006
Immobilisations incorporelles	512	362	150	31
Immobilisations corporelles	7 329	4 534	2 795	4 932
- Terrains	425	-	425	942
- Constructions	4 090	2 330	1 760	3 139
- Autres	2 814	2 204	610	851
Immobilisations financières	803 669	4 108	799 561	478 482
- Participations	774 804	2 550	772 254	422 175
- Titres immobilisés - actions de préférence				5 632
- Créances rattachées	27 177	329	26 848	50 241
- Autres	1 688	1 229	459	434
Total	811 510	9 004	802 506	483 445

Note 2 – variations des immobilisations brutes (en K€)

Variations	01/01/2007	Augmentation	Diminution	31/12/2007
Immobilisations incorporelles	363	149	-	512
Immobilisations corporelles	10 583	134	3 388	7 329
- Terrains	942	-	517	425
- Constructions	6 900	-	2 810	4 090
- Autres	2 741	134	61	2 814
Immobilisations financières	482 593	479 874	158 798	803 669
- Titres de participation	424 727	** 415 981	65 904	** 774 804
- Titres immobilisés - actions de préférence	5 632		*5 632	0
- Créances rattachées	50 570	63 869	87 262	27 177
- Autres	1 664	24	-	1 688
Total	493 539	480 157	162 186	811 510

* Il s'agit du reclassement en titres des actions de préférence de la société MM Teleperformance

** dont 147 682 K€ provenant d'actions de préférence relatives aux filiales MM Teleperformance et TGI.

Immobilisations financières brutes

Titres de participation

Ce poste enregistre les opérations suivantes (en K€) :

	Total
Valeur brute au 1 ^{er} janvier 2007	424 727
Acquisitions, augmentations de prix et souscriptions aux augmentations de capital :	268 299
TPHST (France)	16 740
TGI (USA)	131 506
Comunicator (France)	560
New Way (France)	285
MM Group (Angleterre)	520
SPCC (Brésil)	16 256
Teleperformance Technical Help (France)	102 030
SCMG (Suisse)	158
Teleteam (Suisse)	209
Teleperformance Midi Aquitaine	35

	Total
Apports de titres	94 518
TGI (USA) : apports des titres de Inverpanamerica et Merkafon Management de Mexico, en contrepartie d'actions de préférence *	142 050
Valeur comptable des titres Inverpanamerica et Merkafon Management de Mexico apportés	- 47 532
Reclassement des actions de préférence de MM Teleperformance	5 632
Cessions et réductions de prix de l'exercice	18 372
Techcity Solutions France	6 168
Groupe Présence +	2
SCMG (Suisse)	390
Teleteam (Suisse)	335
FST (Argentine)	21
Noble (USA)	11 456
Valeur brute au 31 décembre 2007	774 804

* Les actions de préférence TGI sont remboursables sur demande de Teleperformance à compter du 31 mars 2025 et donnent droit à un droit de vote double et à un dividende fixe versé sur décision du Board.

Le tableau des filiales et participations est joint à la présente annexe.

Créances rattachées à des participations

Elles s'élèvent à 27,2 millions d'€ et concernent les sociétés suivantes (en K€) :

	01/01/2007	Augmentation	Diminution	31/12/2007	Dont à plus d'un an
Fonomerk	329	-	-	329	329
Telephilippines	1 367	465	201	1 631	-
Teleperformance Brésil	8 000		8 000		-
IMC Corée		980	-	980	-
SPCC		6 347	6 347	-	-
MM Group Holding	25 562	-	2 381	23 181	23 181
TGI	12 706	-	12 706	-	-
Service 800		1 000	750	250	-
In & Out		806		806	-
Merkafon de Mexico	2 468		2 468	-	-
Technical Help		54 270	54 270	-	-
FST (Argentine)	78		78	-	-
Autres	60		60		
Total	50 570	63 868	87 261	27 177	23 510

Note 3 - variation des amortissements Et provisions (en K€)

Variations	01/01/2007	Augmentation	Diminution	31/12/2007
Immobilisations incorporelles	332	30	-	362
Immobilisations corporelles	5 651	953	2 070	4 534
- Constructions	3 761	601	2 032	2 330
- Autres	1 890	352	38	2 204
Immobilisations financières	4 110	1 897	1 899	4 108
- Participations	2 552	1 897	1 899	2 550
- Créances rattachées	329	-	-	329
- Autres	1 239	-	10	1 229
Total	10 093	2 880	3 969	9 004

Immobilisations incorporelles et corporelles

Les immobilisations incorporelles et corporelles sont amorties suivant le mode linéaire en fonction de leur nature et d'après le plan correspondant à leur durée réelle d'utilisation dans l'entreprise.

Logiciels	3 ans linéaire
Constructions *	15 à 25 ans linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 ans linéaire
Autres immobilisations	5 à 10 ans linéaire

* selon la nature de l'immeuble et du type de composant

Les logiciels font l'objet d'un amortissement dérogatoire sur 12 mois.

Immobilisations financières. Titres de participation.

Dotations de l'exercice.

Les dotations aux provisions sur titres de participation s'élèvent à 1 897 K€ et sont détaillées ci-après :

	Montant (en K€)
MCA	90
Teleperformance Australie	1 807
Total	1 897

Reprises de l'exercice

Les reprises de provision constatée au cours de l'exercice 2007, soit la somme de 1 899 K€, concernent les sociétés suivantes :

	Montant (en K€)
Noble *	1 183
New Way	492
Teleperformance Singapour	224
Total	1 899

* Suite à la cession de la totalité de la participation détenue dans la filiale américaine.

Note 4 - actif circulant : valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement s'élèvent à 160,6 millions d'€.

Elles sont constituées à hauteur de 49,5 millions d'€ de Sicav monétaires et de fonds communs de placement représentant une valeur liquidative au 31 décembre 2007 de même montant ; le solde, soit 110,5 millions d'€, est constitué de certificats de dépôt. Par ailleurs, la société Teleperformance possède des actions propres pour 0,6 million d'€.

Le nombre et la valeur des actions propres détenues à la fin de l'exercice ainsi que les mouvements intervenus au cours de l'exercice dans le cadre d'un contrat de liquidités sont détaillés dans le tableau ci-dessous :

Nombre de titres achetés par Teleperformance avant la mise en place du contrat de liquidité	1 500
Nombre de titres achetés en 2007 au titre du programme de rachat ayant débuté le 1 ^{er} juin 2006	1 687 957
Nombre de titres vendus en 2007 au titre du programme de rachat ayant débuté le 1 ^{er} juin 2006	1 670 957
Nombre de titres achetés en 2007 au titre du programme de rachat ayant débuté le 1 ^{er} juin 2007	2 311 595
Nombre de titres vendus en 2007 au titre du programme de rachat ayant débuté le 1 ^{er} juin 2007	2 307 995
Nombre d'actions propres détenues au 31 décembre 2007	22 100
Valeur comptable des actions détenues au 31 décembre 2007	576 222 €

Note 5 - échéance de l'actif circulant au 31 décembre 2007 (en K€)

Montant brut	Total	dont à un an au plus
- Clients et comptes rattachés (1) (2)	20 751	20 622
- Autres créances (3)	22 753	19 314
- Avances et acomptes versés	40	40
- Valeurs mobilières de placement	160 549	160 549
- Disponibilités	2 239	2 239
- Charges constatées d'avance	533	533
Total	206 865	203 297
(1) dont factures à établir	169	169
(2) dont créances douteuses	1 510	1 382
(3) dont produits à recevoir	1 378	436

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

Variations	01/01/2007	Augmentation	Diminution	31/12/2007
Clients et comptes rattachés	1 291	45		1 336
Autres créances	427	2 523		2 950
Total	1 718	2 568	-	4 286

L'augmentation de la provision concerne les créances suivantes

Teleperformance Australie	1 561
Créances sur cession des titres Hôtel Byblos	942
MCA	20
Total	2 523

Note 6 - variation des capitaux propres (en K€)

	Totaux
Solde au 1^{er} janvier 2007	618 374
- Augmentation de capital	164 592
- Dividende versé au titre de l'exercice 2006	-17 466
- Résultat de l'exercice	166 457
- Amortissements dérogatoires	19
Solde au 31 décembre 2007	931 976

Le capital social au 31 décembre 2007 est composé de 55 383 511 actions de 2,50€.

Note 7 - charges à répartir

Le montant des charges à répartir a été soldé suite au remboursement anticipé de l'Océane intervenu le 23 février 2008.

Note 8 - provisions pour risques et charges

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

	01/01/2007	Augmentation	Diminution		31/12/2007
			A	B	
Risque de change	368	502	368	-	502
Risques et litiges prud'homaux	40	-	-	-	40
Engagement de retraite	747	237	-	-	984
Risques filiales	206	-	-	171	35
Total	1 361	739	368	171	1 561

A: Reprises utilisées

B: Reprises non utilisées

Les engagements en matière d'indemnités de fin de carrière et d'avantages postérieurs à l'emploi prévus en application de la convention collective, des dispositions légales et des décisions du Conseil de surveillance figurent en provisions et ont été évalués selon la méthode des unités de crédit projetées avec les hypothèses actuarielles suivantes :

- Taux d'actualisation :	5,4 %
- Taux de progression des salaires :	2,5 %
- Taux de charges sociales :	45 %

Les écarts actuariels sont enregistrés dans le compte de résultat de la période et sont détaillés dans le tableau suivant :

Engagement à l'ouverture	747
+ Coût des services rendus	56
+ Coût financier	33
+ Gains et pertes actuariels	148
<i>dont variations actuarielles</i>	32
<i>dont nouvelles entrées</i>	128
<i>dont sorties de l'exercice</i>	-12
= Engagement à la clôture	984

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

Note 9 - échéances des dettes (en K€)

Certains emprunts sont soumis au respect de ratios financiers détaillés au paragraphe facteurs de risques du document de référence. Au 31 décembre 2007, la société respecte l'ensemble des ratios financiers.

	Montant brut	A un an au plus	A plus d'un an et moins de 5 ans	A plus de 5 ans
- Emprunts auprès des établissements de crédit (1)	24 961	1 780	23 181	
- Autres dettes financières	398	-	398	
Sous total dettes financières	25 359	1 780	23 579	
- Dettes d'exploitation (2)	30 309	30 309		
- Dettes sur immobilisations*	302	302	-	
- Autres dettes (3)	16 033	245	15 788	-
- Produits constatés d'avance	-			-
Total	72 003	32 636	39 367	-
(1) dont intérêts courus	-		-	-
(2) dont concours bancaires	255	255	-	-
(3) dont charges à payer	140	140		

* Il s'agit des compléments de prix restant dûs sur les acquisitions de titres de participation.

Note 10 - résultat d'exploitation (en K€)

Ventilation du chiffre d'affaires	Montant
- Assistance technique	22 315
- Location gérance	6 190
- Activité commerciale	2 707
- Loyers et charges locatives	982
- Autres	2 558
Total	34 752

Le résultat d'exploitation au 31 décembre 2007 fait ressortir un bénéfice de 12 208 K€.

L'effectif moyen est de 36 personnes, dont 33 cadres et agents de maîtrise et 3 employés.

Note 11 - résultat financier (en K€)

	Montant
- Dividendes	19 113
- Provisions sur titres de participation (net)	-1 181
- Autres provisions pour dépréciation (net)	-2 351
- Provisions pour perte de change (net)	-134
- Abandon de créance	-4 066
- Différences de change	-566
- Produits nets sur cessions de valeurs mobilières	6 222
- Produit net d'intérêts sur placements financiers	5 956
Total	22 993

Note 12 - résultat exceptionnel (en K€)

Le résultat exceptionnel dégagé au cours de l'exercice 2007 fait ressortir un bénéfice de 140 785 K€.

Détail des charges et produits exceptionnels :

En milliers d'€	2007		2006	
	Produits	Charges	Net	Net
Opérations en capital	207 606	67 794	139 812	12 885
- Immobilisations corporelles et incorporelles	6 180	1 448	4 732	1 313
- Immobilisations financières	200 573	65 493	135 080*	11 572
- Autres opérations en capital	853	853	-	-
Opérations de gestion	105	1	105	196
Reprises / Dotations sur amortissements et provisions	1 201	332	869	1 747
Total	208 912	68 127	140 785	14 828

* Ce montant comprend essentiellement la plus-value réalisée lors de l'apport à la filiale américaine TGI des titres des filiales mexicaines détenues jusqu'alors par Teleperformance pour 94,5 millions d'€, ainsi que par la plus-value de cession des titres de la société TechCity pour 41,6 millions d'€.

Note 13 – répartition du montant global des impôts sur les bénéfices et situation fiscale différée ou latente (en K€)

	Résultat avant impôts	Impôts			Résultat après impôts
		(A) Théorique	(B) Retraitements	Dû	
Résultat courant	35 202	12 096	-4 096	8 000	27 202
- Court terme (33,83 %)	35 202	12 096	-4 096	8 000	27 202
- Long terme (0 %)	-	-	-	-	-
Résultat exceptionnel	140 785	1 530	-	1 530	139 255
- Court terme (33,83%)	4 522	1 530	-	1 530	2 992
- Long terme (0 %)	136 263	-	-	-	136 263
Total	175 987	13 626	-4 096	9 530	166 457

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 dettes pour un montant de 15 788 K€.

L'impôt comptabilisé en l'absence d'intégration aurait été de 10 338 K€, l'économie étant liée à la neutralisation des quotes-parts de frais sur les dividendes et les plus-values internes.

	Montant brut	Impôt
Accroissements et allègements futurs de la dette d'impôt		
Nature des accroissements	Néant	Néant
Nature des allègements	-	-
- Provisions taxées déductibles ultérieurement	-	-
• Organic	57	66
• Participation construction	17	15
• Indemnités de départ en retraite	984	747
Total	1 058	828

Les sociétés composant le périmètre d'intégration fiscale pour l'exercice 2007 sont les suivantes : Teleperformance, Teleperformance Technical Help, New Way, SR.Santé, JRT Participations, Teleperformance Midi Aquitaine, Teleperformance Ouest 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.

Compte tenu des diverses modifications de la législation fiscale, et notamment de la disparition du précompte, de l'avoir fiscal, des règles d'imputation de la quote-part de frais et charges et de l'imposition forfaitaire annuelle, les parties se sont rapprochées afin d'actualiser les modalités contractuelles selon lesquelles elles entendent déterminer, pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2007, la charge d'impôt sur les sociétés et éventuellement des contributions supplémentaires ainsi que l'imposition forfaitaire annuelle incombant aux filiales au titre de la période au cours de laquelle leurs résultats seront pris en compte pour la détermination de la dette d'impôts du groupe intégralement acquittée par la société mère.

Cette nouvelle convention a donc eu essentiellement pour objet d'actualiser la convention d'intégration fiscale pour tenir compte des modifications qui ont été apportées aux dispositions législatives ou réglementaires tout en conservant le principe de neutralité.

Note 14 – relations avec les entreprises liées (en K€)

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
Actif	
- Titres de participation	772 773
- Créances rattachées à des participations	26 848
- Créances clients et comptes rattachés	19 199
- Autres créances	20 620
Passif	
- Provisions pour risques	19
- Dettes financières	350
- Dettes fournisseurs et comptes rattachés	649
- Autres dettes	15 788
Compte de résultat	Montant net
Produits	
- Chiffre d'affaires	31 624
- Produits de participations	19 111
- Autres produits financiers	4 025
- Reprises de provisions	888
Charges	
- Autres charges externes	4 286
- Charges financières	4 066
- Dotations aux provisions	3 478

Note 15 - note concernant les dirigeants

Le montant global des rémunérations de toute nature allouées pour l'exercice 2007 aux membres du Directoire s'élève à 2 454 K€ contre 2 058 K€ en 2006, et aux membres du Conseil de surveillance à 210 K€, soit le même montant qu'en 2006.

Le montant des jetons de présence versés aux membres du Conseil de surveillance s'élève pour le même exercice à 140 K€ contre 100 K€ en 2006.

Note 16 - état des positions de la société face au risque de taux d'intérêts

Au 31 décembre 2007, l'exposition de la société au risque de taux se résume ainsi : (exprimé en milliers de €)

	Montant brut	A un an au plus	A plus d'un an et à 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Actifs financiers				
- Prêts et avances groupe	27 177	3 667	23 510	
dont taux fixe				
dont taux variable	27 177	3 667	23 510	
Dettes financières				
- Emprunts auprès des établissements de crédit	24 961	1 780	23 181	
- Emprunts et dettes financières divers (dépôts reçus)	398		398	
dont taux fixe				
dont taux variable	24 961	1 780	23 181	

Note 17 - état des positions de la société face au risque de change

Au 31 décembre 2007, l'exposition de la société au risque de change se résume ainsi :

	Montants nets en devises au 31 décembre 2007
Actifs financiers	
- Prêts et avances groupe	
US\$	* 2 400 000
£ sterling	** 17 000 000
Dettes financières	
- Emprunts auprès des établissements de crédit	
US\$	* 2 400 000
£ sterling	** 17 000 000

* Deux prêts en \$ US consentis à la société Telephilippines pour 1,8 million de \$ et 0,6 million de \$, ont fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'une avance en devise.

** Les deux prêts en £ sterling consentis à la filiale anglaise MM Teleperformance (17 millions de £ au total) ont également fait l'objet d'une couverture de change sous la forme d'une avance en devise.

Note 18 - état des écarts de conversion sur dettes et créances libellées en monnaies étrangères (en K€)

Postes concernés	Ecart actif			Ecart passif
	Total	Compensé par couverture de change	Provision pour risque	
		Ecart passif		
- Créances d'exploitation	328	-	328	48
- Créances rattachées	172	2 121	172	-
- Autres créances	-	-	-	-
- Dettes d'exploitation	2	-	2	-
- Dettes financières	-	-	-	2 121
Total	502	2 121	502	2 169

Note 19- note concernant les engagements financiers (en K€)

Engagements donnés	Total	Dont filiales
Cautions	-	-
WSA (1)	500	-
TP New Way (2)	5 769	5 769
Cautions auprès des établissements bancaires pour des emprunts contractés par des filiales		
BNP Paribas (Teleperformance Autriche)	330	330
CBC Banque (Société Européenne de Telemarketing)	372	372
HSBC (Iberphone)	3 000	3 000
HSBC (Teleperformance CRM)	13 975	13 975
Sociétés de crédit-bail (In & Out)	948	948
Total	24 894	24 394

(1) Le bénéficiaire est SRMS dans le cadre de la garantie d'actif et de passif donnée par cette dernière aux acquéreurs des sociétés WSA et Kalee (garantie dégressive jusqu'au 31-12-2007).

(2) La bénéficiaire est la société SFR Service Client. Une première caution à hauteur de 2,5 millions d'€ prendra fin à la date du 30 avril 2008 et une seconde caution pour un montant de 3,3 millions d'€ s'éteindra le 31 juillet 2008.

Garanties données

Garantie à première demande pour un montant maximum de 3,3 millions d'€ consentie par Teleperformance au profit de SFR Service Client.

Garantie de bonne exécution par Merkafon de Mexico du contrat avec la société IBM depuis le 1^{er} mai 2006 (expirant le 31 décembre 2008) pour un montant maximum de 40 millions de US\$.

Engagements de rachat auprès des actionnaires minoritaires des filiales

Lors de certaines acquisitions, la société a consenti à des actionnaires minoritaires de certaines de ses filiales des engagements de rachat de leur participation.

Ces engagements calculés sur la base des contrats liant la société à ces actionnaires sont évalués au 31-12-2007 à la somme de 26 103 K €. Ce montant sera révisé annuellement en fonction des performances des filiales concernées et de l'évolution des taux de change.

Engagements reçus

Garantie reçue de TGI à hauteur de 50 % sur la bonne exécution du contrat entre Merkafon de Mexico et la société IBM depuis le 1^{er} mai 2006 pour prendre fin le 31 décembre 2008.

Clause de retour à meilleure fortune

La société avait consenti en 2005 à sa filiale belge un abandon de créance de 1 560 000 € ; cet abandon de créance était assorti d'une clause de retour à meilleure fortune liée à la situation nette de la société et au résultat de son activité. Ces conditions n'ayant pas été remplies, cette clause n'a à ce jour pas été mise en application.

Garanties de passif reçues dans le cadre d'acquisitions d'actions

La société a pris au cours de l'exercice et des exercices antérieurs des participations majoritaires dans diverses sociétés. Tous les contrats d'acquisition d'actions afférents à ces prises de participation stipulent un engagement de la part des vendeurs à indemniser la société pour tout passif antérieur non révélé ou pour tout actif irrécouvrable lors de l'acquisition. La durée de chacun de ces engagements est selon le cas de 2 ou 3 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. 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 2 à 4 ans en moyenne.

Droits individuels de formation

Aucune demande d'heures de formation dans le cadre de la loi du 4 mars 2004 n'est intervenue au 31 décembre 2007. Le nombre d'heures correspondant à l'engagement à cette date 2007 s'élève à 1 577 heures.

Engagements réciproques

Convention de non concurrence entre la société et Monsieur Christophe Allard autorisée par le Conseil de surveillance du 16 mars 2006.

Les modalités de cette convention sont présentées dans la partie 3.4.3 *Rémunérations des organes de Direction et de surveillance* du document de référence.

Inventaire des valeurs mobilières

Au 31 décembre 2007

(En €)

		Nombre de titres	Valeur d'inventaire	
FRANCE	Teleperformance Technical Help	7 499 996	124 936 366	
	SR Santé	250 000	6 646 739	
	Communicator	2 497	1 509 643	
	PGS	2 045	378 924	
	New Way	9 991	778 219	
	Infomobile	666 718	5 170 000	
	Synerfil	525	50 768	
	TPH ST	8 659	16 740 035	
	Teleperformance Midi Aquitaine	119 250	4 549 674	
	Teleperformance France	8 199 998	43 002 411	
	Teleperformance Rhone-Alpes	2 199	122 194	
	Teleperformance Nord	2 096	610 824	
	L'institut du Call Center	1 997	30 445	
	Titres de participation divers dont la valeur d'inventaire est inférieure à 15 000 €		12 185	
	Valeurs mobilières de placement	23 159	50 018 101	
		Total France		254 556 528
	EUROPE			
Angleterre		MM Teleperformance Holdings		
		Actions ordinaires	12 734 957	12 365 273
		Actions de préférence	3 778 800	5 631 546
Autriche		Teleperformance Autriche	500	132 978
Bénélux		Luxembourg Call Centers	1 249	2 695 877
Bénélux		Société Européenne de Telemarketing	30 091	2 151 468
Allemagne		All by Phone	27 000	4 325 32 8
Allemagne		Teleperformance Allemagne	4 032	247 372
Espagne		Iberphone	240 000	19 280 483
Portugal		Plurimarketing	715 956	3 767 900
Grèce		Service 800	140 000	1 972 107
Hollande		Call and Sell	573 300	6 910 679
Italie		In and Out Spa	160 000	493 516
Suède		BITE	2 358	2 086 198
Suisse		SCMG	170	7 576 284
République Tchèque		Lion Teleservices	2 080	622 688
Pologne	Centrum Inwestycyjne	28	3 219 833	
AMERIQUES				
Argentine	Teleperformance Argentine	7 492 078	7 093 338	
Brésil	SPCC	59 645 461	31 941 442	
USA	Teleperformance Group Inc			
	Actions ordinaires	259 000	307 922 194	
	Actions de préférence	68 700	142 050 303	
USA	Citytech	111 000	724 153	
Mexique	Impulsora	99 999	326 477	
Mexique	Sistemas	57 099	217 652	
ASIE				
Corée du Sud	IMC	90 964	423 806	
Singapour	Teleperformance Singapour	4 200 000	2 125 678	
Philippines	Telephilippines	899 999	1 411 947	
	Total étranger		567 716 520	
Total général			822 273 048	

Tableau des filiales et participations 2007

En 000 monnaies locales

	<i>Capital</i>	<i>Cours moyen</i>	<i>Cours fin de mois</i>	<i>Réserves et report à nouveau avant affectation des résultats</i>
I - Renseignements détaillés				
Filiales dont la valeur brute est supérieure à 1 % du capital de la société-mère				
A - Filiales (détenues à plus de 50 % par la société)				
- SR Santé 6-8 rue Firmin Gillot - 75015 Paris - France	3 750 EUR			2 093 EUR
- Teleperformance Technical Help 6-8 rue Firmin Gillot - 75015 Paris - France	120 000 EUR			19 015 EUR
- Comunicator 7 allée des Gémeaux - 72100 Le Mans - France	40 EUR			1 343 EUR
- TPH Services Telecom 6 avenue du Viel Etang Hall A - 78180 Montigny-le-Bretonneux - France	209 EUR			6 907 EUR
- AllbyPhone Wendenstrasse 377 - 20537 Hambourg - Allemagne	30 EUR			1 912 EUR
- Centrum Inwestycyjne Uiannapol 3 - 03-236 Warszawa - Pologne	50 PLN	0,264471	0,27828	6 599 PLN
- Infomobile 6 rue Hélène Boucher - 78286 Guyancourt cedex - France	116 EUR			1 598 EUR
- Luxembourg Call Centers 4 bd Joseph II - 1840 Luxembourg	500 EUR			6 1035 EUR
- MM Group Holdings 17-25 Hartfield Road - Wimbledon SW 19 3SE - Angleterre	473 GBP	1,461591	1,363605	3 119 GBP
- SPCC Rua Florencio de Abreu 623 - 01029 001 Sao Paulo - Brésil	59 895 BRC	0,375737	0,382862	-39 545 BRC
- Iberphone Avenida de Burgos 8A - 28036 Madrid - Espagne	7 442 EUR			5 395 EUR
- Société Européenne de Telemarketing Rue de la Borne Paalstraat, 14 - 1080 Bruxelles - Belgique	769 EUR			-1 083 EUR
- Service 800 Thisseos 330 - 176 75 Athènes - Grèce	600 EUR			4 093 EUR
- Plurimarketing Rua Alexandra Braga 25 B - 1150 003 Lisbonne - Portugal	841 EUR			2 825 EUR
- BITE St Eriksgatan 113 PO BOX 6777 - 11384 Stockholm - Suède	277 SEK	0,108213	0,105915	26 653 SEK
- Teleperformance France 6-8 rue Firmin Gillot - 75015 Paris - France	8 200 EUR			6 411 EUR
- Teleperformance Midi Aquitaine 228-230 bd Godard - 33000 Bordeaux - France	2 510 EUR			7 260 EUR
- Telephilippines San Miguel Avenue 1600 - PSIG City Metro Manila - Philippines	85 392 PHP	0,015872	0,016458	462 245 PHP
- Teleperformance Singapour 210 Middle Road Unit 188994 Singapour	6 000 SGD	0,484759	0,472523	384 SGD
- Teleperformance Australie 205 Pacific Highway - New South Wales, 2065 - Australie	3 150 AUD	0,616725	0,596766	-6 243 AUD
- FST Av Leandro N Alem 896 2 Piso 1001 Buenos Aires - Argentine	8 100 ARP	0,236391	0,215982	19 567 ARP
- Teleperformance Hollande Schouwburging 75 - 5037 TK Tilburg - Pays-Bas	29 EUR			3 431 EUR
- SCMG Lautengartenstrasse 23 - 4052 Bale - Suisse	250 CHF	0,608833	0,604339	1 947 CHF
- Teleperformance Group Inc 1601 Washington Avenue - suite 400 - Miami Beach FL 33139 - USA	259 US\$	0,730631	0,679302	364 053 US\$
B - Participations (10 à 50 % du capital détenu par la société) Néant				
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) Filiales françaises (ensemble)	-			-
b) Filiales étrangères (ensemble)	-			-

Quote-part de capital détenue en %	Valeur comptable des titres détenus (en K€)		Prêts et avances consentis par la société et non encore remboursés (en K€)	Montant des cautions et avals donnés par la société	Chiffre d'affaires 2007	Résultat social 2007	Dividendes encaissés (en K€)
	Brute	Nette					
100	6 647	6 647			0 EUR	185 EUR	
100	124 936	124 936			1 451 EUR	1 496 EUR	
100	1 510	1 510			12 604 EUR	741 EUR	262
62	16 740	16 740			32 167 EUR	2 468 PLN	868
90	4 325	4 325			13 098 EUR	704 EUR	383
70	3 220	3 220			17 825 PLN	2 571 PLN	
100	5 170	5 170			15 463 EUR	1 462 EUR	
100	2 696	2 696			0 EUR	16 055 EUR	
96	17 997	17 997	23 181		0 GBP	-1 243 GBP	
100	31 941	31 941			0 BRC	-43 021 BRC	
100	19 280	19 280		3 000	68 427 EUR	636 EUR	
100	2 151	0	2 188		4 423 EUR	-374 EUR	
70	1 972	1 972	250		47 128 EUR	1 566 EUR	700
85	3 768	3 768			14 724 EUR	941 EUR	
85	2 086	2 086			164 607 SEK	19 016 SEK	1 783
100	43 002	43 002			144 652 EUR	-1 322 EUR	
95	4 550	4 550			61 307 EUR	4 769 EUR	3 816
60	1 412	1 412	1 630		2 504 475 PHP	195 965 PHP	
70	2 126	2 126			2 862 SGD	622 SGD	
100	1 807	0	1 562		4 364 AUD	-3243 AUD	
92,5	7 093	7 093			79 450 ARP	12 040 ARP	329
98	6 911	6 911			16 535 EUR	1 345 EUR	1 179
68	7 576	7 576			0 CHF	-141 CHF	
100	449 972	449 972			0 US\$	10 313 US\$	
-	2 009	1 919	-	-			745
-	3 324	3 190	2 278	1 278			118
-	362	54	-	-			-
-	219	8	85				2

Rapport général des commissaires aux comptes Exercices clos le 31 décembre 2007

Mesdames, Messieurs,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par l'Assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2007, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société 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.

1. Opinion sur les comptes annuels

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

Nous certifions que les comptes annuels 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.

2. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L.823-9 du code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance l'élément suivant :

La note 2 « Règles et méthodes comptables » paragraphe « Titres de participation » de l'annexe expose les règles et méthodes comptables relatives à l'évaluation des titres de participation.

Dans le cadre de notre appréciation des règles et principes comptables suivis par votre société, nous avons vérifié le caractère approprié des méthodes comptables précisées ci-dessus et des informations fournies dans les notes de l'annexe et nous nous sommes assurés de leur correcte application.

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 exprimée dans la première partie de ce rapport.

3. Vérifications et informations spécifiques

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

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur :

- la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du directoire et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels,
- la sincérité des informations données dans le rapport de gestion relatives aux rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux concernés ainsi qu'aux engagements consentis en leur faveur à l'occasion de la prise, de la cessation ou du changement de fonctions ou postérieurement à celles-ci.

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 24 avril 2008

KPMG Audit

Département
de KPMG S.A.

Eric Junières
Associé

MG SOFINTEX

Membre
de Deloitte & Associés

Jean Guez
Associé

3.8

Informations
prévisionnelles

A Perspectives

Les tendances et perspectives ci-dessous sont fondées sur des données, hypothèses et estimations considérées comme raisonnables par le groupe Teleperformance. Elles sont susceptibles d'évoluer ou d'être modifiées en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, financier, concurrentiel et réglementaire. En outre la matérialisation de certains risques décrits dans la section « 3.2.6 Facteurs de risques » du présent document de référence, pourrait avoir un impact sur les activités du groupe et sa capacité à réaliser ses objectifs.

La direction du groupe Teleperformance a communiqué fin novembre 2007 sur ses objectifs 2008 en annonçant un chiffre d'affaires de 1 755 millions d'€, un résultat opérationnel de 10 % et un résultat net part groupe de 107 millions d'€.

Ces objectifs s'appuient sur un certain nombre d'hypothèses tant internes qu'externes.

A1 Hypothèses externes à la société

Les principales hypothèses qui reposent sur des facteurs qui échappent à l'influence du management du groupe Teleperformance et qui ont été retenues sont les suivantes :

- Les objectifs du groupe Teleperformance s'appuient sur les objectifs définis au sein de chacune de ses filiales. Ils n'ont pas été établis sur la base d'une évolution globale du marché des centres de contacts, mais en prenant en compte les perspectives d'évolution propres à chaque marché et à chaque zone géographique ;

- Les filiales tiennent compte, dans leurs prévisions consolidées au niveau du groupe, des perspectives d'évolution des coûts qui échappent à l'influence du management local (évolution des salaires et de la fiscalité propre à chaque pays).

- Le groupe a utilisé un taux de change moyen euro/US\$ de 1,47 pour l'année 2008, à comparer au taux moyen 2007 qui ressortait à 1,37.

A2 Hypothèses internes à la société

Les principales hypothèses relatives à des facteurs que peut influencer le management du groupe Teleperformance et qui ont été retenues sont :

- Evolution du chiffre d'affaires

Compte tenu des spécificités propres à chacune des filiales, ces dernières ont établi leur prévision de chiffre d'affaires en prenant en compte d'une part les réalisations récurrentes de l'année 2007 et d'autre part les perspectives d'activité de l'année 2008 (contrats signés, new business...).

- Evolution des coûts opérationnels

Les coûts opérationnels ont été estimés eu égard au niveau d'activité retenu pour la partie variable, et en fonction des engagements actuels et prévus pour la partie fixe.

- Evolution des coûts financiers

Les coûts financiers ont été établis sur la base des structures financières des filiales et de la société-mère et en prenant en compte les investissements prévus ainsi que les flux de trésorerie générés par l'activité.

Les objectifs sont établis sur la base du périmètre au 31 décembre 2007, et sur la base des normes IFRS telles qu'elles sont appliquées par le groupe Teleperformance pour l'établissement des informations financières consolidées au 31 décembre 2007.

Ces objectifs intègrent l'impact de la cession début 2008 des filiales Pédagogie du Management et Institut du Call Center (produit de la cession des filiales et sortie du groupe).

La direction du groupe a confirmé en mars 2008 ces objectifs de croissance et de profitabilité.

B Rapport des commissaires aux comptes sur les informations prévisionnelles

A l'attention de Monsieur Jacques Berrebi,
Président du Directoire

En notre qualité de commissaires aux comptes et en application du règlement (CE) n°809/2004, nous avons établi le présent rapport sur les prévisions de résultat de la société Teleperformance S.A. incluses dans la partie 3.8 de son prospectus daté du 25 avril 2008.

Ces prévisions et les hypothèses significatives qui les sous-tendent ont été établies sous votre responsabilité, en application des dispositions du règlement (CE) n°809/2004 et des recommandations CESR relatives aux prévisions.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion, dans les termes requis par l'annexe I, point 13.2 du règlement (CE) n°809/2004, sur le caractère adéquat de l'établissement de ces prévisions.

Nous avons effectué nos travaux selon la doctrine professionnelle applicable en France. Ces travaux ont comporté une évaluation des procédures mises en place par la Direction pour l'établissement des prévisions ainsi que la mise en œuvre de diligences permettant de s'assurer de la conformité des méthodes comptables utilisées avec celles suivies pour l'établissement des informations historiques de la société Teleperformance S.A. Ils ont également consisté à collecter les informations et les explications que nous avons estimées nécessaires permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les prévisions sont adéquatement établies sur la base des hypothèses qui sont énoncées.

Nous rappelons que, s'agissant de prévisions présentant par nature un caractère incertain, les réalisations différeront parfois de manière significative des prévisions présentées et que nous n'exprimons aucune conclusion sur la possibilité de réalisation de ces prévisions.

A notre avis :

- Les prévisions ont été adéquatement établies sur la base indiquée,

- La base comptable utilisée aux fins de cette prévision est conforme aux méthodes comptables appliquées par la société Teleperformance S.A.

Ce rapport est émis aux seules fins du dépôt du document de référence auprès de l'AMF et, le cas échéant, de l'offre au public en France et dans les autres pays de l'Union européenne dans lesquels un prospectus, comprenant ce document de référence, visé par l'AMF, serait notifié, et ne peut être utilisé dans un autre contexte.

Mérignac et Maisons-Alfort, le 25 avril 2008

KPMG Audit

MG SOFINTEX

Département
de KPMG S.A.

Membre
de Deloitte & Associés

Eric Junières
Associé

Jean Guez
Associé

« J'atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent document de référence sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste, à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le rapport de gestion figurant au chapitre 3.6.1, page 70 et suivantes, présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquelles elles sont confrontées.

J'ai obtenu des contrôleurs légaux des comptes une lettre de fin de travaux, dans laquelle ils indiquent avoir procédé à la vérification des informations portant sur la situation financière et les comptes donnés dans le présent document de référence ainsi qu'à la lecture d'ensemble du document.

Les informations financières prévisionnelles présentées dans ce document ont fait l'objet d'un rapport des contrôleurs légaux, figurant en page 143, qui ne contient aucune réserve ni observation. »

Fait à Paris, le 25 avril 2008

Jacques BERREBI
Président du Directoire



Le présent Document de référence a été déposé auprès de l'Autorité des Marchés Financiers le 25 avril 2008, conformément à l'article 212-13 du Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers.

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.

Ce document de référence est en ligne sur le site internet de Teleperformance :
www.teleperformance.com

Incorporation par référence

Conformément à l'article 28 du règlement européen n° 809/2004 du 29 avril 2004, le lecteur est renvoyé aux précédents documents de référence concernant certaines informations

1. Relatives à l'exercice 2006 :

- le rapport de gestion et les comptes consolidés ainsi que le rapport des commissaires aux comptes sur ces derniers, figurant dans le document de référence déposé le 27 avril 2007 sous le numéro D.07-394 (respectivement : pages 70 à 78 et 85 à 116),
- les comptes sociaux de Teleperformance, leur analyse ainsi que le rapport des commissaires aux comptes sur ces derniers, figurant dans le document de référence déposé le 27 avril 2007 sous le numéro D.07-394 (respectivement pages 117 à 133),
- le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées figurant dans le document de référence déposé le 27 avril 2007 sous le numéro D.07-394 en pages 81 et 82.

2. Relatives à l'exercice 2005 :

- le rapport de gestion et les comptes consolidés ainsi que le rapport des commissaires aux comptes sur ces derniers, figurant dans le document de référence déposé le 2 mai 2006 sous le numéro D.06-352 (respectivement : pages 64 à 86 et 87 à 118),
- les comptes sociaux de Teleperformance, leur analyse ainsi que le rapport des commissaires aux comptes sur ces derniers, figurant dans le document de référence déposé le 2 mai 2006 sous le numéro D.06-352 (respectivement pages 119 à 134),
- le rapport spécial des commissaires aux comptes sur les conventions réglementées figurant dans le document de référence déposé le 2 mai 2006 sous le numéro D.06-352 en pages 73 et 74.

Les informations incluses dans ces deux documents de référence autres que celles citées ci-dessus ont été, le cas échéant, remplacées et/ou mises à jour par des informations incluses dans le présent document de référence.

3.10 Table de concordance

La table de concordance ci-dessous renvoie aux principales rubriques exigées par l'annexe I du règlement européen n° 809/2004 pris en application de la directive dite « Prospectus ». Les informations non applicables à Teleperformance sont indiquées « N/A »

Rubrique de l'annexe I du Règlement Européen n° 809/2004	N° pages correspondantes du document de référence
1. PERSONNES RESPONSABLES	144
2. CONTROLEURS LÉGAUX DES COMPTES	50
3. INFORMATIONS FINANCIÈRES SÉLECTIONNÉES	37
4. FACTEURS DE RISQUE	39-41
5. INFORMATIONS CONCERNANT L'ÉMETTEUR	
5.1 Histoire et évolution	38
5.1.1 Raison sociale et nom commercial	42
5.1.2 Lieu et numéro d'enregistrement	42
5.1.3 Date de constitution et durée de vie	42
5.1.4 Siège social, forme juridique, législation applicable, pays d'origine, adresse et numéro de téléphone du siège social	42
5.1.5 Événements importants dans l'exercice des activités	N/A
5.2. Investissements	
5.2.1 Principaux investissements réalisés au cours des 2 derniers exercices	37
5.2.2 Principaux investissements en cours	109
5.2.3 Principaux investissements envisagés	39
6. APERÇU DES ACTIVITÉS	
6.1 Principales activités	9-13 ; 16-21
6.2 Principaux marchés	14-15 ; 38
6.3 Événements exceptionnels ayant influencé les principales activités ou marchés	N/A
6.4 Dépendance à l'égard de certains contrats	40
6.5 Position concurrentielle	38
7. ORGANIGRAMME	
7.1 Place de l'émetteur dans le groupe	30-31 ; 38 ; 103-105
7.2 Principales filiales	30-31 ; 103-105
8. PROPRIÉTÉS IMMOBILIÈRES, USINES ET ÉQUIPEMENTS	
8.1 Immobilisations corporelles les plus significatives	41
8.2 Questions environnementales concernant les immobilisations les plus significatives	41
9. EXAMEN DE LA SITUATION FINANCIÈRE ET DU RÉSULTAT	
9.1 Situation financière	70-74
9.2 Résultat d'exploitation	70 ; 73
9.2.1 Facteurs importants influençant sensiblement le revenu d'exploitation	N/A
9.2.2 Explication de l'évolution du chiffre d'affaires net ou des produits nets	38 ; 70 ; 73
9.2.3 Facteurs externes ayant influencé (ou pouvant influencer) sensiblement les activités	39-41

10. TRÉSORERIE ET CAPITAUX	
10.1 Informations sur les capitaux (à court terme et à long terme)	71
10.2 Source, montant et description des flux de trésorerie	71
10.3 Conditions d'emprunt et structure de financement	71 ; 113-115 ; 135
10.4 Restrictions à l'utilisation de capitaux ayant une influence sensible sur les opérations	N/A
10.5 Sources de financement prévues pour les principaux investissements envisagés et charges majeures pesant sur les immobilisations corporelles les plus significatives	39
11. RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT, BREVETS ET LICENCES	39 ; 59 ; 61
12. INFORMATION SUR LES TENDANCES	
12.1 Principales tendances ayant affecté la production, les ventes et les stocks, les coûts et les prix de vente depuis la clôture du dernier exercice écoulé	6-7 ; 74
12.2 Tendances connues, incertitudes, demandes, engagements ou événements susceptibles d'influencer significativement les perspectives de l'exercice en cours	74
13. PRÉVISIONS OU ESTIMATIONS DU BÉNÉFICE	142-143
14. ORGANES D'ADMINISTRATION, DE DIRECTION ET DE SURVEILLANCE ET DIRECTION GÉNÉRALE	
14.1 Informations concernant les membres des organes d'administration et de direction	45-49
14.2 Conflits d'intérêts, engagements relatifs aux nominations, restrictions aux cessions de participations dans le capital social de l'émetteur	47;49
15. RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES	
15.1 Rémunérations versées et avantages en nature octroyés par l'émetteur et ses filiales	51-52 ; 78
15.2 Sommes provisionnées ou constatées aux fins de pensions, retraites ou autres avantages	52 ; 120
16. FONCTIONNEMENT DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION	
16.1 Date d'expiration des mandats actuels et dates d'entrée en fonction	45-46 ; 48
16.2 Contrats avec l'émetteur ou ses filiales prévoyant l'octroi d'avantages au terme de tels contrats	N/A
16.3 Informations sur le comité d'audit et le comité des rémunérations de l'émetteur	56 ; 58
16.4 Conformité au régime de gouvernement d'entreprise en vigueur en France	45
17. SALARIÉS	
17.1 Effectif à la clôture des trois derniers exercices ; répartition géographique et par type d'activité	62 ; 74-76 ; 117
17.2 Participations au capital et stock-options	62-63
17.3 Accords prévoyant une participation des salariés dans le capital de l'émetteur	62 ; 76

18. PRINCIPAUX ACTIONNAIRES	
18.1 Participations détenues au-delà des seuils devant être déclarés (participations connues)	65-66 ; 76
18.2 Droits de vote des principaux actionnaires excédant leur quote-part du capital	64
18.3 Contrôle exercé sur l'émetteur par un ou plusieurs actionnaires	64
18.4 Accord, connu de l'émetteur, dont la mise en œuvre pourrait entraîner ultérieurement un changement de son contrôle	64-65
19. OPÉRATIONS AVEC DES APPARENTÉS	123 ; 136
20. INFORMATIONS FINANCIÈRES CONCERNANT LE PATRIMOINE, LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES RÉSULTATS DE L'ÉMETTEUR	
20.1 Informations financières historiques	37 ; 88-123 ; 126-141
20.2 Informations financières pro forma	N/A
20.3 Etats financiers annuels consolidés	88-123
20.4 Vérifications des informations financières historiques annuelles	
20.4.1 Vérifications des informations financières historiques	124 ; 142
20.4.2 Autres informations figurant dans le document de référence et vérifiées par les contrôleurs légaux	70-79
20.4.3 Informations financières figurant dans le document de référence et non tirées des états financiers certifiés de l'émetteur	N/A
20.5 Date des dernières informations financières vérifiées	31 décembre 2007
20.6 Informations financières intermédiaires et autres	
20.6.1 Informations financières trimestrielles ou semestrielles établies depuis la date des derniers états financiers vérifiés	N/A
20.6.2 Informations financières intermédiaires des six premiers mois de l'exercice qui suit la fin du dernier exercice vérifié	N/A
20.7 Politique de distribution des dividendes	69
20.8 Procédures judiciaires et d'arbitrage	41
20.9 Changement significatif de la situation financière ou commerciale	N/A
21. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	
21.1 Capital social	
21.1.1 Capital souscrit et capital autorisé	44
21.1.2 Actions non représentatives du capital	N/A
21.1.3 Actions détenues par l'émetteur ou par ses filiales	64 ; 66-68 ; 77
21.1.4 Valeurs mobilières donnant accès à terme au capital social de l'émetteur	44
21.1.5 Conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit mais non libéré ou à toute augmentation de capital	N/A
21.1.6 Capital de toute partie du groupe faisant l'objet d'une option	N/A
21.1.7 Historique du capital social de l'émetteur au cours des trois derniers exercices	43

21.2 Actes constitutifs et statuts	
21.2.1	Objet social de l'émetteur 42
21.2.2	Dispositions statutaires et chartes concernant les membres des organes d'administration, de direction et de surveillance 47-49 ; 53-58
21.2.3	Droits, privilèges et restrictions attachés à chaque catégorie d'actions existantes 42
21.2.4	Actions nécessaires pour modifier les droits des actionnaires 42
21.2.5	Convocation des Assemblées générales d'actionnaires et conditions d'admission 42
21.2.6	Dispositions statutaires, charte ou règlement de l'émetteur pouvant retarder, différer ou empêcher un changement de son contrôle N/A
21.2.7	Déclarations de franchissements de seuils statutaires 65-66 ; 76
21.2.8	Conditions plus strictes que la loi pour la modification du capital social N/A
22.	CONTRATS IMPORTANTS N/A (autres que les contrats conclus dans le cadre normal des affaires)
23.	INFORMATIONS PROVENANT DE TIERS, DÉCLARATIONS D'EXPERTS ET DÉCLARATIONS D'INTÉRÊTS N/A
24.	DOCUMENTS ACCESSIBLES AU PUBLIC 69
25.	INFORMATIONS SUR LES PARTICIPATIONS 30-31 ; 39 ; 103-105 ; 131-132; 140-141



Contacts

Amérique du nord

	TELEPERFORMANCE CANADA MMCC SOLUTIONS INC.	Erifili Morfidis
Tel	(1) 416.922.3519	300 The East Mall, Suite 200 Toronto, Ontario, M9B 6B7 CANADA
Fax	(1) 416.622.2948	
@	erifili.morfidis@teleperformance.com	
	AMERICALL GROUP, INC. AMERICALL GROUP, INC.	George A. Kestler
Tel	(1) 630.955.9100	1230 East Diehl Road Suite 300 Naperville, IL 60563 ÉTATS-UNIS
Fax	(1) 630.955.9955	
@	gakestler@americallgroup.com	
	TELEPERFORMANCE INTERACTIVE TPI	Matt Bieber
Tel	(1) 610.684.2700	One Plymouth Meeting Suite 610 Plymouth Meeting, PA 19462 ÉTATS-UNIS
Fax	(1) 610.941.9844	
@	matt.bieber@teleperformance.com	
	TELEPERFORMANCE USA TPUSA INC.	Dominic Dato Brent Welch Alan Truitt Business Development
Tel	(1) 801.257.5800	1991 South 4650 West Salt Lake City, UT 84104 ÉTATS-UNIS
Fax	(1) 801.257.5870	
@	dominic.dato@teleperformance.com brent.welch@teleperformance.com alan.truitt@teleperformance.com	
	ALLIANCEONE, INC. ALLIANCEONE, INC.	Tim Casey
Tel	(1) 215.354.55.00	4850 Street Road Trevose, PA 19053 ÉTATS-UNIS
@	tcasey@teleperformance.com harry.neerenberg@allianceoneinc.com	

Amérique centrale

	TELEPERFORMANCE HISPANIC SERVICIOS HISPANIC TELESERVICES S.C.	Alexandro Jaime
Tel	(52) 81.1001.1004	Ave. Lázaro Cárdenas 2267 Col. Desarrollo las Torres, Monterrey, N.L. 64760 MEXIQUE
Fax	(52) 81.1001.1005	
@	alexandro.jaime@htc.to	
	TELEPERFORMANCE MEXICO MERKAFON DE MEXICO	Jesús Rodríguez
Tel	(52) 81.8150.0000	Av. Cuauhtémoc 400 Sur Col. Centro Monterrey N.L. 64000 MEXIQUE
Fax	(52) 81.8150.0187	
@	jesus.rodriguez@teleperformance.com	
	TELEPERFORMANCE NEARSHORE TELEPERFORMANCE NEARSHORE	Juan Ignacio Sada
Tel	(52) 81.8368.2200	Av. Fundadores 933, 5to Piso Col. Valle Oriente, San Pedro Garza García, N.L., CP. 66269 MEXIQUE
Fax	(52) 81.8368.2201	
@	juan.sada@teleperformance.com	

Amérique du sud

	TELEPERFORMANCE ARGENTINA FST SA	Norberto Varas
Tel	(5411) 5555.3000	Carlos Pellegrini 887, 11 th Floor C1009ABQ Ciudad Autónoma de Buenos Aires Buenos Aires ARGENTINE
Fax	(5411) 5555.3001	
@	varas@teleperformance.com	
	TELEPERFORMANCE BRAZIL TELEPERFORMANCE CRM	Paulo Cesar Salles Vasques
Tel	(55) 11.2163.3415	Werner Siemens 111 Lapa 05069-010 Sao Paulo BRÉSIL
Fax	(55) 11.2163.3334	
@	pc.vasques@teleperformance.com.br	
	TELEPERFORMANCE CHILE TP CHILE	Pablo Quezada
Tel	(562) 200.22.00	Teatinos 950, 17 th Floor 8340084 Santiago Centro Santiago CHILI
Fax	(562) 200.22.09	
@	Pablo.quezada@teleperformance.com	
	TELEPERFORMANCE EL SALVADOR COMPANIA SALVADORENA DE TELESERVICES	Gustavo Garcia Rendon von Bertrab
Tel	(503) 2250.5700	Edificio Plaza Olímpica Avenida Olímpica y Pasaje 3 2 ^o Piso, San Salvador EL SALVADOR, C.A
Fax	(503) 2245.4101	
@	gustavo.garcia@teleperformance.com	

Asie et Pacifique

	TELEPERFORMANCE AUSTRALIA TELEPERFORMANCE AUSTRALIA	Alan Truitt
Tel	(1) 801.257.6001	
@	alan.truitt@teleperformance.com	
	TELEPERFORMANCE CHINA NORTH ASIA UNITED CRM TECHNOLOGIES (BEIJING) LIMITED	Joseph CH Wai
Tel	(86) 10.5993.6000	301 Satellite Tower, 63 Zhi Chun Road Haidan District, 100190 Pékin CHINE
Fax	(86) 10.5993.6001	
@	joseph.wai@teleperformance.cn	
	TELEPERFORMANCE KOREA IMC MARKETING INC.	Niki Kim
Tel	(82) 2.3446.6655	8F, Kolon Digital Tower 222-7 Guro-dong, Guro-gu 152-777 Séoul CORÉE
Fax	(82) 2.3446.6605	
@	niki@imctp.co.kr	
	TELEPERFORMANCE INDIA CRM SERVICES INDIA	Sanjay Mehta
Tel	(91) 124.243.9955	398, Udyog Vihar, Phase III Gurgaon Haryana, 122016 INDE
Fax	(91) 124.243.9698	
@	sanjay.mehta@teleperformance.com	
	TELEPERFORMANCE INDONESIA P.T. TELEMARKETING INDONESIA	Jeffrey Nah
Tel	(62) 21.2550.8111	18 th floor, Menara Jamsostek Jl. Jend. Gatot Subroto, kav 38 12710, Jakarta INDONÉSIE
Fax	(62) 21.25.222.16	
@	jeffreynah@teleperformance.com.sg	

	TELEPERFORMANCE PHILIPPINES TELEPHILIPPINES	David Rizzo
Tel	(63) 2.632.90.00	14 th Floor Octagon Center
Fax	(63) 2.632.99.99	Building, San Miguel avenue Ortigas
@	david.rizzo@teleperformance.com	Center, 1605 Pasig City Metro Manila
	info@teleperformance.ph	PHILIPPINES

	TELEPERFORMANCE SINGAPORE TELEMARKETING ASIA (SINGAPORE) PTE LTD	Jeffrey Nah
Tel	(65) 63.38.78.33	210 Middle Road-Unit
Fax	(65) 63.38.86.00	# 09-03/04/05 - IOI Plaza
@	jeffreynah@teleperformance.com.sg	188994
		SINGAPOUR

	TELEPERFORMANCE VIETNAM TELESERVICES VIETNAM Co.	Jeffrey Nah
Tel	(84) 4.573.0022	N°2 Chua Boc Street, 6 th Floor
Fax	(84) 4.573.0011	Dong Da District
@	jeffreynah@teleperformance.com.sg	Hanoi
		VIETNAM

Europe, Afrique et Moyen-Orient

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP SOUTH AFRICA MAZAMBANE TRADING 6 (PTY.) LTD	Gareth Pritchard
Tel	(27) 21.441.3605	6 th Floor, 2 Long Street
Fax	(27) 21.441.3609	Le Cap 8001
@	g.pritchard@tp-tec.com	AFRIQUE DU SUD

	TELEPERFORMANCE GERMANY ALL BY PHONE + NET DIALOGMARKETING UND CONSULTING	Alexander Kozak
Tel	(49) 40.80.90.70	Wendenstrasse 375-377
Fax	(49) 40.80.90.71.702	20537 Hambourg
@	alexander.kozak@teleperformance.de	ALLEMAGNE

	TELEPERFORMANCE GERMANY NETC	Alexander Kozak
Tel	(49) 89.450.28.0	Rosenheimerstrasse 145
Fax	(49) 89.450.28.160	81671 Munich
@	alexander.kozak@teleperformance.de	ALLEMAGNE

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP GERMANY TWENTY4HELP KNOWLEDGE SERVICE GMBH DORTMUND	Klaus Oesteroth
Tel	(49) 231.932.9320	Heinrich-Hertz-Strasse 6
Fax	(49) 231.932.9321	44227 Dortmund
@	koesteroth@tp-tec.com	ALLEMAGNE

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP (SALES PLUS) GERMANY SALESPLUS GESELLSCHAFT FÜR ABSTÄTZFÖRDERUNG MBH	Paul Weber
Tel	(49) 9131.774.0	Am Anger 2
Fax	(49) 9131.774.444	91042 Erlangen
@	paul.weber@tp-tec.de	ALLEMAGNE

	TELEPERFORMANCE AUSTRIA TELEPERFORMANCE UNTERNEHMENSBERATUNG	Michael Helml
Tel	(43) 1.54.555.54	Bräuhäusgasse 7 - 9
Fax	(43) 1.54.555.53	A-1050 Vienne
@	office@teleperformance.at	AUTRICHE

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP BELGIUM TECHCITY SOLUTIONS BENELUX SA.	Edouard Moret
Tel	(32) 2.728.18.10	62 rue de la Fusée
Fax	(32) 2.728.18.01	Raketstraat
@	e.moret@tp-tec.be	1130 Bruxelles
		BELGIQUE

	TECHMAR EUROPE TECHMAR EUROPE	Guillaume Baude
Tel	(32) 2.200.50.00	Rue de la Borne Paalstraat 14
Fax	(32) 2.200.55.00	1080 Bruxelles
@	info@techmar-europe.com	BELGIQUE

	TELEPERFORMANCE BELGIUM SOCIÉTÉ EUROPÉENNE DE TELEMARKETING	Pieter Larmuseau
Tel	(32) 2.702.20.11	Rue de la Borne Paalstraat 14
Fax	(32) 2.702.21.21	1080 Bruxelles
@	info@teleperformance.be	BELGIQUE

	TELEPERFORMANCE DENMARK TELEPERFORMANCE DANMARK A/S	Lena Bielefeldt
Tel	(45) 33.36.94.94	Øster Allé 42 - Parken
Fax	(45) 77.33.94.99	DK-2100 Copenhagen
@	info@teleperformance.dk	DANEMARK

	TELEPERFORMANCE EGYPT SERVICE 800 EGYPT	Yiannis Scordilis
Tel	(20) 2.25.94.8800	Post Building, Above Shobra Tunnel,
Fax	(20) 2.25.94.8808	Werash EL Telefonat Street Shobra,
@	yscordilis@teleperformance.com.eg	Le Caire
		ÉGYPTE

	TELEPERFORMANCE SPAIN IBERPHONE	Isabel Sanchez Lozano
Tel	(34) 91.590.60.00	Avenida de Burgos 8A
Fax	(34) 91.744.95.05	28036, Madrid
@	ccentral@teleperformance.es	ESPAGNE

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP SPAIN TWENTY4HELP KNOWLEDGE SERVICE ESPAÑA S.L.	Naike Hechem
Tel	(34) 91.1873.402	Avenida de Burgos 8A, Planta 5
Fax	(34) 91.1873.442	28036, Madrid
@	Naike.HechemEscobar@tp-tec.es	ESPAGNE

	TELEPERFORMANCE FINLAND TELEPERFORMANCE FINLAND OY	Riikka Temonen
Tel	(358) 3.411.411	Rautatienkatu 21
Fax	(358) 3.411.41.399	FIN-33100 Tampere
@	riikka.temonen@teleperformance.fi	FINLANDE

	CASH PERFORMANCE CASH PERFORMANCE	Laurent Berrebi
Tel	(33) 1.40.45.45.40	6/8 rue Firmin-Gillot
Fax	(33) 1.40.45.41.12	75737 Paris Cedex 15
@	contact@cashperformance.fr	FRANCE

	COMUNICATOR COMUNICATOR	Hervé Paumard
Tel	(33) 2.43.51.51.51	7 allée des Gémeaux
Fax	(33) 2.43.51.51.52	72100 Le Mans
@	comunicator@comunicator.fr	FRANCE

	INFOMOBILE INFOMOBILE	Jean-François Guillot Gwennaëlle Roussel Sandrine Knellesen
Tel	(33) 1.30.60.11.12	"Le Crystal"
Fax	(33) 1.30.60.11.99	6 rue Hélène Boucher
@	contact@infomobile.fr	78286 Guyancourt FRANCE
	SYNERFIL SYNERFIL	David Cassel
Tel	(33) 1.58.45.32.00	6/8 rue Firmin-Gillot
Fax	(33) 1.58.45.32.32	75737 Paris Cedex 15,
@	dcassel@synerfil.fr	FRANCE
	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP HEADQUARTERS TECHCITY SOLUTIONS	Georges-Eric Lagrange Klaus Gump
Tel	(33) 1.41.83.34.69	41 rue Delizy
Fax	(33) 1.41.83.44.99	93500 Pantin
@	gel@tp-tec.com k.gump@tp-tec.com	FRANCE
	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP FRANCE TECHCITY SOLUTIONS	Laurent Mimault
Tel	(33) 2.38.79.90.90	4 boulevard Rocheplatte
Fax	(33) 2.38.79.90.99	45000 Orléans
@	lmimault@tp-tec.fr	FRANCE
	TPH SERVICES TÉLÉCOM TPH SERVICES TÉLÉCOM	Gilles Guérin
Tel	(33) 8.11.90.24.68	6 avenue du Vieil Etang
Fax	(33) 1.30.07.21.84	78180 Montigny-le Bretonneux
@	info@tph-servicestelecom.fr	FRANCE
	TELEPERFORMANCE FRANCE TELEPERFORMANCE FRANCE	Jean-François Guillot Gwennaëlle Roussel Sandrine Knellesen
Tel	(33) 1.55.76.40.30	6/8 rue Firmin-Gillot
Fax	(33) 1.55.76.40.82	75737 Paris Cedex 15
@	info@teleperformance.fr	FRANCE
	TELEPERFORMANCE MIDI-AQUITAINE (TOULOUSE) TELEPERFORMANCE MIDI-AQUITAINE (TOULOUSE)	Stéphane Thounens Karine Valleje
Tel	(33) 5.61.00.01.01	9024 rue de la Découverte,
Fax	(33) 5.61.00.01.03	Voie n°2 Buroparc 1 BP 49
@	tp-toulouse@teleperformance.fr standardtp@teleperformance.fr	31674 Labège Cedex FRANCE
	TELEPERFORMANCE MIDI-AQUITAINE (BORDEAUX) TELEPERFORMANCE MIDI-AQUITAINE (BORDEAUX)	Stéphane Thounens Damien Boissinot
Tel	(33) 5.56.51.23.23	228-230 bld Godard
Fax	(33) 5.56.48.53.41	33300 Bordeaux
@	tp-bordeaux@teleperformance.fr	FRANCE
	TELEPERFORMANCE NORD TELEPERFORMANCE NORD	Thierry Mormentyn
Tel	(33) 3.28.80.08.00	Cité scientifique
Fax	(33) 3.28.80.08.01	19 rue Appert
@	tp-lille@teleperformance.fr	59650 Villeneuve-d'Ascq FRANCE
	TELEPERFORMANCE OUEST TELEPERFORMANCE OUEST	Stéphane Thounens Damien Boissinot
Tel	(33) 2.99.59.59.59	Parc An Orient
Fax	(33) 2.99.59.95.00	216 route de Lorient - CS 33907
@	tp-rennes@teleperformance.fr	35039 Rennes Cedex FRANCE
	TELEPERFORMANCE RHÔNE-ALPES TELEPERFORMANCE RHÔNE-ALPES	Catherine Hazane
Tel	(33) 4.72.36.21.21	Tour Suisse
Fax	(33) 4.72.36.21.22	1 bd Marius Vivier Merle
@	tp-lyon@teleperformance.fr	69443 Lyon Cedex 03 FRANCE
	TELEPERFORMANCE INTERACTIVE SOCIÉTÉ DE TECHNOLOGIE INTERACTIVE (S.T.I.)	Jean-François Guillot Olivier Carrot
Tel	(33) 1.55.76.85.85	6/8, rue Firmin-Gillot
Fax	(33) 1.55.76.85.29	75737 Paris Cedex 15
@	tpinfo@teleperformance-interactive.fr	FRANCE
	DIRECT RESPONSE SERVICE DIRECT RESPONSE SERVICE	Savvas Passalis
Tel	(30) 210.20.13.500	Acharnon 385
Fax	(30) 210.22.89.111	GR 11143 Athènes
@	spassalis@teleperformance.gr	GRÈCE
	MANTEL MANTEL	Constantinos Panagiotopoulos
Tel	(30) 210.20.10.490	Ionias 166
Fax	(30) 210.20.10.063	GR 11144 Athènes
@	cpanagiotopoulos@teleperformance.gr	GRÈCE
	TELEPERFORMANCE HELLAS SERVICE 800 TELEPERFORMANCE	Yannis Tourcomanis
Tel	(30) 210.94.90.500	Thisseos 330
Fax	(30) 210.94.03.383	GR 17675 Athènes
@	info@teleperformance.gr	GRÈCE
	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP HELLAS TECHCITY SOLUTIONS HELLAS SA	Ioulios Mamaletos
Tel	(30) 210.94.68.441	Thisseos 330
Fax	(30) 210.94.80.561	GR 17675 Athènes
@	i.mamaletos@tp-tec.gr	GRÈCE
	TELEPERFORMANCE HUNGARY PHOTEL	Zsolt Lakatos Odett Horváth
Tel	(361) 453.5300	Berzenczey u. 9.
Fax	(361) 453.5301	H 1094 Budapest
@	info@teleperformance.hu	HONGRIE
	TELEPERFORMANCE ITALY IN 8 OUT	Lucio Apollonj Ghetti Paolo Vestri
Tel	(39) 06.86.51.91	Via di Priscilla, 101
Fax	(39) 06.86.51.94.44	00199 Rome
@	info@teleperformance.it	ITALIE
	TELEPERFORMANCE LEBANON TELEPERFORMANCE LEBANON	Wadad Karam
Tel	(961) 1.511.422	Exel Building, Jisr el Wati,
Fax	(961) 1.511.426	Sin el Fil,
@	info@tleb.com	PO BOX 11-73 Beyrouth LIBAN
	TELEPERFORMANCE NORWAY TELEPERFORMANCE NORGE	Jonas Törnquist
Tel	(47) 35.02.20.00	Grubbegata 14,
Fax	(47) 35.02.20.01	0179 Oslo,
@	jonas.tornquist@teleperformance.no	NORVÈGE
	TELEPERFORMANCE NETHERLANDS PERFECTCALL	Norbert Van Liemt
Tel	(31) 79.342.98.00	Orfeoschouw 70 - 76
Fax	(31) 79.341.26.30	2726 JH Zoetermeer
@	norbert.vanliemt@teleperformance.nl	PAYS-BAS
	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP NETHERLANDS TWENTY4HELP KNOWLEDGE SERVICE B.V.	Luc Slechten
Tel	(31) 43.850.8020	Paul-Henri Spaaklaan 7-9
Fax	(31) 43.850.8001	6229 EN Maastricht
@	l.slechten@tp-tec.com	PAYS-BAS
	TELEPERFORMANCE POLAND CENTRUM TELEMARKEINGOWE	Maciej Wielkopolan
Tel	(48) 22.519.77.00	Ul. Annopol 3
Fax	(48) 75.519.77.01	03-236 Varsovie
@	m.wielkopolan@teleperformance.pl	POLOGNE

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP POLAND TWENTY4HELP KNOWLEDGE SERVICE SP Z. 00	Klaus Oesteroth
Tel	(48) 75.777.0400	Ul. Wolnosci 10
Fax	(48) 75.777.0409	59-900 Zgorzelec
@	klaus.oesteroth@tp-tec.pl	POLOGNE

	TELEPERFORMANCE PORTUGAL PLURIMARKETING-TELEMARKETING E MARKETING DIRECTO	João Cardoso
Tel	(351) 21.311.39.00	Rua Alexandra Braga, 25-B
Fax	(351) 21.311.39.99	1150-003 Lisbonne
@	joao.cardoso@teleperformance.pt	PORTUGAL

	TELEPERFORMANCE CZECH REPUBLIC LION TELESERVICES CZ	Ales Hybner Jaroslav Spilar
Tel	(420) 466.029.111	Erno Košťála 870
Fax	(420) 466.029.112	530 12 Pardubice
@	ales_hybner@teleperformance.cz jaroslav_spilar@teleperformance.cz	RÉPUBLIQUE TCHÈQUE

	TELEPERFORMANCE ROMANIA THE CUSTOMER MANAGEMENT COMPANY SRL	Yannis Karipsiadis
Tel	(40) 21.40.10.800	88 Sebastian Str. Sect. 5
Fax	(40) 21.41.01.067	763052 Bucarest
@	ykaripsiadis@teleperformance.ro	ROUMANIE

	TELEPERFORMANCE RUSSIA DIRECT STAR	Michel Mertens Bart Kuyper
Tel	(7) 495.787.4000	Dubininskaya street
Fax	(7) 495.787.4001	53 building 5
@	m.mertens@teleperformance.ru b.kuyper@teleperformance.ru	115054 Moscou
		RUSSIE

	BPS CONTACT CENTRE SERVICES BPS CONTACT CENTRE SERVICES	Neil Perring
Tel	(44) 208.296.1000	Pinnacle House - 3 rd floor
Fax	(44) 208.296.1010	17-25 Hartfield Road
@	info@bpscontact.co.uk	Wimbledon SW19 3SE, Londres
		ROYAUME-UNI

	TELEPERFORMANCE UK MM TELEPERFORMANCE LTD	Jeff Smith
Tel	(44) 1530.419.500	Coalfield Way, Ashby Park
Fax	(44) 1530.419.550	Ashby-De-La-Zouch,
@	response@teleperformance.co.uk	Leicestershire, LE65 1JT
		ROYAUME-UNI

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP UK TWENTY4HELP KNOWLEDGE SERVICE LTD.	Steve Greenwood
Tel	(44) 191.493.5000	Tyne River House
Fax	(44) 191.493.5005	The Watermark
@	info@tp-tec.co.uk	Gateshead, NE11 9SZ
		ROYAUME-UNI

	TELEPERFORMANCE SLOVAKIA LION TELESERVICES SK	Antonin Pospisil Robert Simuth
Tel	(421) 41.5005.005	Bytcicka 72
Fax	(421) 41.5663.029	010 01 Zilina
@	a.pospisil@teleperformance.sk r.simuth@teleperformance.sk	SLOVAQUIE

	TELEPERFORMANCE NORDIC TELEPERFORMANCE NORDIC	Thomas Rogalin Jonas Norén
Tel	(46) 8.610.22.00	St Eriksgatan 115, 2 nd Floor
Fax	(46) 8.587.90.001	PO BOX 6777
@	information@teleperformance.se	11385 Stockholm
		SUÈDE

	TELEPERFORMANCE TECHNICAL HELP SWEDEN TWENTY4HELP KNOWLEDGE SERVICE AB	Mats Lundström
Tel	(46) 8.655.2673	Frösundaviks Allé 15
Fax	(46) 651.7174.45	169 70 Solna
@	m.lundstrom@tp-tec.com	SUÈDE

	TELEPERFORMANCE SWITZERLAND SCMG	Roger Meili
Tel	41 (0) 800.110.110	Lautengartenstrasse 23
Fax	41 (0) 582.612.222	4010 Basel
@	info@teleperformance.ch	SUISSE

	TELEPERFORMANCE TUNISIA SOCIÉTÉ TUNISIENNE DE TELEMARKETING	Sandrine Knellesen Gwennaëlle Roussel
Tel	(216) 71.850.806	14 rue 8612 impasse 3
Fax	(216) 71.205.005	ZI Charguia 1
@	info@teleperformance.fr	2035 Tunis
		TUNISIE

Partenaires technologiques

	SOFTWARE DEL PLATA SOFTWARE DEL PLATA	Pablo Pérez Fariña
Tel	(5411) 5555.3337	Carlos Pellegrini 887, 11 th Floor
Fax	(5411) 5555.3001	C1009ABQ
@	Pablo.perezfarina@teleperformance.com	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
		Buenos Aires
		ARGENTINE

	PGS PROGISOFTWARE PGS PROGISOFTWARE	Thierry Le Floch
Tel	(33) 1.48.28.80.00	6 rue Firmin-Gillot
Fax	(33) 1.48.28.99.62	75737 Paris Cedex 15
@	commercial@pgs.fr	FRANCE

Siège social

	TELEPERFORMANCE TELEPERFORMANCE	Jacques Berrebi Michel Peschard
Tel	(33) 1.55.76.40.80	6/8 rue Firmin-Gillot
Fax	(33) 1.55.76.40.81	75737 Paris Cedex 15
@	info@teleperformance.com	FRANCE

Management Opérations Monde

	TELEPERFORMANCE GROUP INC. TELEPERFORMANCE GROUP INC.	Daniel Julien
Tel	(1) 786.437.3300	1601 Washington Avenue
Fax	(1) 786.276.8452	Suite 400
@	info@tpgroupinc.com	Miami Beach FL 33139
		ÉTATS-UNIS

Teleperformance

Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance

Capital : 138 458 777,50 euros

6-8, rue Firmin-Gillot 75015 Paris - France

Tél. : (33) 1 55 76 40 80 - Fax : (33) 1 55 76 40 36

R.C.S. Paris B 301 292 702

www.teleperformance.com



Imprimé sur papier écocitoyen avec des encres végétales.

Création  www.ad-nova.com

Photos : Benoît Rajau, Getty Images, GraphicObsession.