

## **RAPPORT FINANCIER 1<sup>er</sup> SEMESTRE 2010**

1. comptes semestriels consolidés résumés
2. apport semestriel d'activité
3. déclaration du responsable du rapport financier
4. apport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle 2010

# 1. Comptes semestriels consolidés résumés

## A. État résumé de la situation financière

(en milliers d'euros)

ACTIF	Notes	30.06.2010	31.12.2009
<b>Actifs non courants</b>			
Goodwill	F3.1	718 201	642 798
Autres immobilisations incorporelles		74 056	65 452
Immobilisations corporelles		235 102	217 283
Actifs financiers		20 148	18 080
Impôts différés		14 586	10 438
Total actifs non courants		1 062 093	954 051
<b>Actifs courants</b>			
Stocks		534	567
Actifs impôts exigibles		34 593	31 781
Clients	F3.2	465 838	445 626
Autres actifs courants	F3.2	118 293	93 500
Autres actifs financiers		6 979	6 239
Trésorerie et équivalents	F5	225 922	238 686
Total actifs courants		852 159	816 399
<b>Total actif</b>		<b>1 914 252</b>	<b>1 770 450</b>
PASSIF	Notes	30.06.2010	31.12.2009
<b>Capitaux propres</b>			
Capital		141 495	141 490
Prime d'émission		556 181	556 181
Ecart de conversion		74 914	-46 245
Autres réserves groupe		474 044	459 706
Total Part du groupe		1 246 634	1 111 132
Intérêts minoritaires		5 071	2 933
Total capitaux propres	E	1 251 705	1 114 065
<b>Passifs non courants</b>			
Provisions	F4	6 676	6 251
Passifs financiers	F5	36 424	36 589
Impôts différés		31 054	27 833
Total passifs non courants		74 154	70 673
<b>Passifs courants</b>			
Provisions	F4	21 438	34 810
Dettes d'impôts		26 853	25 277
Fournisseurs	F6	105 908	88 088
Autres passifs courants	F6	279 375	246 433
Autres passifs financiers	F5	154 819	191 104
Total passifs courants		588 393	585 712
<b>Total passif</b>		<b>1 914 252</b>	<b>1 770 450</b>

## B. État résumé du résultat

(en milliers d'euros)

	Notes	1er sem 2010	1er sem 2009 retraité	1er sem 2009 publié
<b>Chiffre d'affaires</b>		<b>983 242</b>	<b>946 705</b>	<b>946 705</b>
Autres produits de l'activité	G1	5 502	5 923	5 923
Charges de personnel		-704 086	-668 481	-668 481
Charges externes		-169 166	-154 574	-154 574
Impôts et taxes		-8 195	-9 441	-9 441
Dotations aux amortissements		-40 214	-34 971	-34 783
Amortissements des incorporels liés aux acquisitions		-2 908	-2 898	-1 647
Variation des stocks		-38	98	98
Autres produits d'exploitation	G3	3 759	8 506	8 506
Autres charges d'exploitation	G3	-5 214	-18 951	-18 951
<b>Résultat opérationnel courant</b>		<b>62 682</b>	<b>71 916</b>	<b>73 355</b>
Produits de trésorerie et d'équivalents de trésorerie	G4	1 554	2 672	2 672
Coût de l'endettement financier brut	G4	-4 217	-4 420	-4 420
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>G4</b>	<b>-2 663</b>	<b>-1 748</b>	<b>-1 748</b>
Autres produits financiers	G4	10 119	13 131	13 131
Autres charges financières	G4	-8 152	-9 637	-9 637
<b>Résultat avant impôt</b>		<b>61 986</b>	<b>73 662</b>	<b>75 101</b>
Charge d'impôt	G5	-21 026	-21 204	-21 750
<b>Résultat net après impôt</b>	<b>C</b>	<b>40 960</b>	<b>52 459</b>	<b>53 351</b>
<b>Résultat net après impôt - Part du groupe</b>		<b>40 162</b>	<b>51 895</b>	<b>52 787</b>
Résultat net après impôt - Intérêts minoritaires		798	564	564
<b>Résultat de base et dilué par action (en €)</b>	<b>G6</b>	<b>0,71</b>	<b>0,92</b>	<b>0,93</b>

## C. État du résultat global

(en milliers d'euros)

	<i>1er sem 2010</i>	<i>1er sem 2009 retraité</i>	<i>1er sem 2009 publié</i>
<b>Résultat</b>	<b>40 961</b>	<b>52 459</b>	<b>53 351</b>
Ecart de conversion	121 768	4 041	3 990
Gains nets sur couvertures de change (brut)	-952	243	243
Gains nets sur couvertures de change (impôt)	323	-82	-82
<b>Autres produits et charges comptabilisées</b>	<b>121 139</b>	<b>4 202</b>	<b>4 151</b>
<b>Total produits et charges comptabilisées</b>	<b>162 100</b>	<b>56 661</b>	<b>57 502</b>
dont Groupe	160 691	55 624	56 465
dont minoritaires	1 409	1 037	1 037

## D. État résumé des flux de trésorerie

(en milliers d'euros)

	1er sem 2010	1er sem 2009 retraité	1er sem 2009 publié
<b>Flux de trésorerie liés à l'activité opérationnelle</b>			
Résultat part du groupe	40 162	51 895	52 787
Résultat part des minoritaires	799	564	564
Charges d'impôts comptabilisées	21 026	21 204	21 750
Dépréciations et amortissements des actifs immobilisés	43 110	37 868	36 430
Dotations nettes aux provisions	-12 437	13 409	13 409
Charges liées aux stock-options et assimilés		56	56
Pertes et gains latents sur instruments financiers	-1 279	-3 997	-3 997
Plus ou moins values de cession (nettes IS)	116	508	508
Impôt décaissé	-27 920	-11 151	-11 151
Autres	-97	-375	-375
<b>Marge brute d'autofinancement</b>	<b>63 480</b>	<b>109 981</b>	<b>109 981</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	26 520	-13 641	-13 641
<b>Flux de trésorerie générés par l'activité</b>	<b>90 000</b>	<b>96 340</b>	<b>96 340</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations d'investissement</b>			
Acquisition d'immobilisations inc.et corporelles	-31 824	-36 136	-36 136
Acquisition de titres de participation	-28 009	-44 237	-44 237
Autres immobilisations financières acquises	-55	-941	-941
cession d'immobilisations inc.et corporelles	31	802	802
cession de titres de participation		5	5
Autres immobilisations financières cédées	1 100	1 212	1 212
<b>Flux de trésorerie liés aux investissements</b>	<b>-58 757</b>	<b>-79 295</b>	<b>-79 295</b>
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>			
Augmentation des capitaux propres	4 282	3 342	3 342
Acquisition de titres d'autocontrôle	4	262	262
Dividendes versés aux actionnaires de la société mère	-18 677	-24 808	-24 808
Dividendes versés aux minoritaires	-52	-160	-160
Augmentation des dettes financières	33 485	11 347	11 347
Remboursement des dettes financières	-67 819	-33 751	-33 751
<b>Flux de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-48 777</b>	<b>-43 768</b>	<b>-43 768</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>-17 534</b>	<b>-26 723</b>	<b>-26 723</b>
<i>incidence des variations de change</i>	7 324	2 488	2 488
<b>Trésorerie à l'ouverture</b>	<b>215 851</b>	<b>238 235</b>	<b>238 235</b>
<b>Trésorerie à la clôture</b>	<b>205 641</b>	<b>214 000</b>	<b>214 000</b>

## E. Variation des capitaux propres consolidés

(en milliers d'euros)

	Part du groupe						Total part du groupe	Intérêts minoritaires	Total Capitaux propres
	Capital social	Prime d'émission	Ecart de conversion	Réserves & résultat	Juste valeur couverture				
<b>31/12/08</b>	<b>140 957</b>	<b>553 321</b>	<b>-48 275</b>	<b>395 346</b>	<b>457</b>	<b>1 041 806</b>	<b>11 877</b>	<b>1 053 683</b>	
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger			3 568			3 568	473	4 041	
Résultat				51 895		51 895	564	52 459	
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					161	161		161	
<b>Total des produits et charges comptabilisés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3 568</b>	<b>51 895</b>	<b>161</b>	<b>55 624</b>	<b>1 037</b>	<b>56 661</b>	
Paiements fondés sur des actions	482	2 860		56		3 398		3 398	
Titres d'autocontrôle				-81		-81		-81	
Dividendes (0,44 € par action)				-24 808		-24 808	-160	-24 968	
Autres	51			-182		-131	-9 968	-10 099	
<b>30/06/09</b>	<b>141 490</b>	<b>556 181</b>	<b>-44 707</b>	<b>422 226</b>	<b>618</b>	<b>1 075 808</b>	<b>2 786</b>	<b>1 078 594</b>	
<b>31/12/09</b>	<b>141 490</b>	<b>556 181</b>	<b>-46 245</b>	<b>459 191</b>	<b>515</b>	<b>1 111 132</b>	<b>2 933</b>	<b>1 114 065</b>	
Différences de change résultant de la conversion des opérations à l'étranger (1)			121 159			121 159	609	121 768	
Résultat				40 162		40 162	799	40 961	
Gains nets sur les couvertures de flux de trésorerie					-629	-629		-629	
<b>Total des produits et charges comptabilisés</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>121 159</b>	<b>40 162</b>	<b>-629</b>	<b>160 692</b>	<b>1 408</b>	<b>162 100</b>	
Engagement rachat de minoritaires				-5 900		-5 900		-5 900	
Paiements fondés sur des actions	5			-5		0		0	
Titres d'autocontrôle				-630		-630		-630	
Dividendes (0,33 € par action)				-18 677		-18 677	-52	-18 729	
Autres				17		17	782	799	
<b>30/06/10</b>	<b>141 495</b>	<b>556 181</b>	<b>74 914</b>	<b>474 158</b>	<b>-114</b>	<b>1 246 634</b>	<b>5 071</b>	<b>1 251 705</b>	

(1) conversion est principalement liée à l'évolution de la parité USD/€.

L'augmentation significative de la réserve de

## F. Notes annexes aux états financiers consolidés

### F1. PRINCIPES ET MÉTHODES COMPTABLES

#### 1. Entité présentant les états financiers

Teleperformance (« la société ») est une entreprise qui est domiciliée en France.

Les états financiers résumés consolidés intermédiaires de la société pour les six mois écoulés au 30 juin 2010 comprennent la société et ses filiales (l'ensemble désigné comme « le groupe »).

Les états financiers consolidés au 31 décembre 2009 sont disponibles au siège de la société (6-8 rue Firmin Gillot 75015 Paris) ou sur son site ([www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)).

Les états financiers sont présentés en milliers d'euros arrondis au millier d'euro le plus proche.

#### 2. Déclaration de conformité

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2010 ont été préparés conformément à la norme IAS 34 « information financière intermédiaire » et présentés conformément à la norme IAS 1 révisée. Ils n'incluent pas toutes les informations demandées pour des comptes annuels et doivent donc être lus conjointement avec les états financiers consolidés du groupe au 31 décembre 2009. Les comptes figurant en comparatif ont été arrêtés selon les mêmes principes.

Les états financiers résumés consolidés au 30 juin 2010 ont été arrêtés par le directoire du 30 Août 2010.

#### 3. Nouvelles normes

Les normes, amendements et interprétations suivants :

- La norme révisée IFRS 3 « Regroupement d'entreprises » ;
- La norme révisée IAS 27 « Présentation des états financiers ».

appliquées de manière prospective, n'ont pas eu d'impact significatif sur les états financiers du groupe. Cependant, suite aux révisions de ces deux normes, le groupe a modifié sa méthode de comptabilisation des engagements de rachat de minoritaires comme indiqué en note 4.

Le groupe n'a pas opté pour une application anticipée des amendements ou interprétations suivants et qui seront d'application obligatoire en 2011 :

- Amendement à IAS 32 « classification de droits de souscription » ;
- IFRIC 19 « Extinction de passifs financiers au moyen d'instruments de capitaux propres ».

Le groupe n'attend pas d'impact significatif sur les états financiers du fait de leur adoption.

#### 4. Principes et méthodes de consolidation

À l'exception de l'application des nouvelles normes IFRS 3 et IAS 27 révisées, les méthodes comptables appliquées par le groupe dans les états financiers consolidés intermédiaires sont identiques à celles utilisées dans les états financiers consolidés de l'exercice clos le 31 décembre 2009.

Comme indiqué en note 3, suite aux révisions de ces deux normes, le groupe a modifié sa méthode de comptabilisation des engagements de rachat de minoritaires. En effet, les engagements de rachat de minoritaires signés dans le cadre des acquisitions réalisées à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010 sont comptabilisés en diminution des capitaux propres du groupe (pour 5,9 millions d'€ au 30 juin 2010) alors que ceux signés antérieurement à cette date sont comptabilisés en goodwill avec, dans les deux cas, la constatation d'une dette financière en contrepartie.

## 5. Estimations

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 dépréciations des créances douteuses,
- les dépréciation des immobilisations incorporelles et écarts d'acquisition,
- l'évaluation des provisions et des engagements de retraite,
- l'évaluation des dettes financières relatives aux engagements de rachat des participations minoritaires,
- les provisions pour risques, notamment les provisions pour litiges,
- les provisions pour restructuration,
- l'évaluation des actifs incorporels dans le cadre des regroupements d'entreprise,
- les impôts différés.

Ces estimations sont établies en fonction des informations disponibles lors de leur établissement, notamment celles liées à la crise économique et financière, 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.

## 6. Information sectorielle

L'activité du groupe était analysée, jusqu'au 31 décembre 2009 en trois grandes zones géographiques couvrant des marchés linguistiques différents : Nafta, EMEA et Autres (Amérique latine, Asie, Pacifique).

Début 2010, le groupe a mis en place une nouvelle organisation afin d'ajuster ses structures managériales à ses principaux marchés linguistiques.

Son activité s'articule désormais autour des trois grandes zones de management suivantes :

- La zone anglophone et Asie Pacifique, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Canada, Etats Unis, Grande-Bretagne, Chine, Corée, Indonésie, Inde, Philippines, Singapour, Vietnam, et Jamaïque.
- La zone Iberico-LATAM, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Mexique, Espagne et Portugal.
- La zone Europe continentale & MEA, qui regroupe les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone Europe Middle East & Africa, à l'exception de la Grande-Bretagne, de l'Espagne et du Portugal.

Ces zones constituent dorénavant nos secteurs opérationnels et l'information sectorielle concernant les périodes présentées en comparaison a été retraitée selon cette même organisation.

## 7. Retraitement des comptes du 1er semestre 2009

Il est à noter que suite à l'identification, au cours du 2ème semestre 2009, d'immobilisations incorporelles et corporelles dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs de la société « The Answer Group » acquise fin 2008, les comptes du 1er semestre 2009 ont été retraités pour tenir compte de la reconnaissance de ces actifs incorporels et corporels à la date d'acquisition des sociétés concernées avec en contrepartie une diminution des goodwill initialement constatés et la reconnaissance d'un impôt différé passif.

## F2. VARIATIONS DE PÉRIMÈTRE

Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010, le groupe a fait l'acquisition de 75% du groupe Métis, l'un des acteurs majeurs de l'activité de centre de contacts externalisés en Turquie et dont le chiffre d'affaires 2010 est estimé à 12 millions d'€. Le groupe s'est par ailleurs engagé sur le segment des centres de contact « face to face » en acquérant 50% du groupe TLScontakt dont le chiffre d'affaires 2010 est estimé à 8 millions d'€.

Il est à noter que dans le cadre de ces acquisitions, le groupe a pris un engagement de rachat des titres détenus par les minoritaires.

Le groupe n'a pas opté pour la comptabilisation de ces acquisitions selon la méthode du goodwill complet.

Fin décembre 2009, le groupe a pris le contrôle de 100% de la société colombienne Teledatos, acteur majeur sur son marché en solutions de services clients. Le chiffre d'affaires cette société se monte à environ 28 millions d'€ sur le premier semestre 2010.

Le groupe est en cours d'évaluation des actifs et passifs de la société acquise et a constaté, au 30 juin 2010, un goodwill de 73 millions d'€.

## F3. NOTES SUR LE BILAN

### 1. Goodwill

Suite à la nouvelle organisation décrite en note F1.6, le groupe a dû modifier certains regroupements d'UGT. En effet, une UGT ou un groupe d'UGT doit obligatoirement être compris dans un secteur opérationnel et ne peut donc comprendre des activités qui appartiendraient à des secteurs opérationnels distincts.

Principalement, le groupe d'UGT NAFTA qui comprenait les activités de nos filiales aux États-Unis, au Canada et au Mexique ainsi que les filiales de délocalisation situées en Inde, aux Philippines et au Chili a dû être découpé afin de s'adapter à la nouvelle organisation opérationnelle du groupe :

<i>en milliers d'€</i>	<i>31/12/2009 organisation 2009</i>	<i>31/12/2009 organisation 2010</i>
NAFTA	338 765	
Etats-Unis/Canada		267 386
Mexique		71 379
<b>Total</b>	<b>338 765</b>	<b>338 765</b>

Le groupe a procédé à des tests de dépréciation sur les goodwill au 31 décembre 2009 selon cette nouvelle organisation, qui n'ont pas abouti à constater de pertes de valeur. Le groupe a procédé à la revue de ces UGT ou groupes d'UGT afin de déterminer s'il existait des indicateurs de pertes de valeur et a, le cas échéant, actualisé les projections de flux de trésorerie réalisées en début d'année en retenant la même méthode et les mêmes taux d'actualisation que ceux retenus au 31 décembre 2009.

Ces travaux n'ont pas conduit à la constatation d'une dépréciation de goodwill sur le 1<sup>er</sup> semestre 2010.

## 2. Clients et autres actifs courants

	30/06/10		31/12/09	
	brut	Dépréc.	net	net
Créances clients et comptes rattachés	478 721	-12 883	465 838	445 626
Autres	33 982	-1 021	32 961	31 091
Etat, impôts et taxes	58 771	0	58 771	43 484
Avances et créances sur immobilisation	2 978	0	2 978	1 646
Charges constatées d'avance	23 583	0	23 583	17 279
<b>Total</b>	<b>598 035</b>	<b>-13 904</b>	<b>584 131</b>	<b>539 126</b>

## F4. Provisions

	31/12/2009	Dotations	Reprises		Écart de conversion	autres	30/06/2010
			utilisées	non utilisées			
<b>Non courant</b>							
Provisions pour risques	617	34	0	-72	67	0	646
- social	492	34		-72	39		493
- fiscal	125				28	0	153
Provisions pour charges - autres	59	279	-12	-40	21		307
Provisions engagements de retraite	5 575	768	-381	-222	82	-99	5 723
<b>Total</b>	<b>6 251</b>	<b>1 081</b>	<b>-393</b>	<b>-334</b>	<b>170</b>	<b>-99</b>	<b>6 676</b>
<b>Courant</b>							
Provisions pour risques	13 052	606	-3 278	-1 123	641	5	9 903
- commercial	233	-22	-19	-26	9		175
- social	9 328	250	-3 259	-838	587	5	6 073
- autres	3 491	378		-259	45		3 655
Provisions pour charges - autres	21 758	1 558	-11 310	-19	59	-511	11 535
<b>Total</b>	<b>34 810</b>	<b>2 164</b>	<b>-14 588</b>	<b>-1 142</b>	<b>700</b>	<b>-506</b>	<b>21 438</b>
<b>TOTAL</b>	<b>41 061</b>	<b>3 245</b>	<b>-14 981</b>	<b>-1 476</b>	<b>870</b>	<b>-605</b>	<b>28 114</b>

Les autres provisions pour charges au 31 décembre 2009 intègrent principalement la provision pour restructuration de 21 millions d'€ dotée sur la France en 2009. Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010, cette provision a été consommée à hauteur de 11 millions d'€ et figure donc dans le bilan au 30 juin 2010 pour un montant de 10 millions d'€.

## F5. Endettement financier net

Répartition courant/non courant :

	30/06/2010	courant	non courant	31/12/2009	courant	non courant
Emprunt auprès des établissements de crédit	143 470	126 008	17 462	163 402	151 197	12 205
Concours bancaires	20 281	20 281	0	22 835	22 835	0
Dettes de crédit bail	13 429	6 341	7 088	16 473	6 122	10 351
Autres emprunts et dettes financières	5 261	1 944	3 317	14 345	10 951	3 394
Dettes auprès des actionnaires minoritaires	8 802	245	8 557	10 639		10 639
<b>Total des dettes</b>	<b>191 243</b>	<b>154 819</b>	<b>36 424</b>	<b>227 694</b>	<b>191 105</b>	<b>36 589</b>
Valeurs mobilières de placement	91 863	91 863		43 238	43 238	
Disponibilités	134 059	134 059		195 448	195 448	
<b>Total des disponibilités</b>	<b>225 922</b>	<b>225 922</b>	<b>0</b>	<b>238 686</b>	<b>238 686</b>	<b>0</b>
<b>Endettement net</b>	<b>-34 679</b>	<b>-71 103</b>	<b>36 424</b>	<b>-10 992</b>	<b>-47 581</b>	<b>36 589</b>

Les dettes auprès des actionnaires minoritaires correspondent aux engagements de rachat de leurs titres par le groupe et ce à hauteur de 5,9 millions d'€ pour les engagements liés aux acquisitions 2010 et 2,9 millions d'€ pour les acquisitions antérieures au 01 janvier 2010.

Trésorerie présentée dans l'état des flux de trésorerie :

	30/06/2010	31/12/2009
Concours bancaires	-20 281	-22 835
Valeurs mobilières de placement	91 863	43 238
Disponibilités	134 059	195 448
<b>Trésorerie nette</b>	<b>205 641</b>	<b>215 851</b>

Le groupe a respecté tous les ratios financiers (« covenants ») qui s'appliquaient à certains de ces emprunts au 30 juin 2010.

## F6. Fournisseurs et autres passifs courants

	30/06/10	31/12/09
Fournisseurs	105 908	88 088
Autres créditeurs	109 116	92 197
Etat impôts et taxes	84 541	80 669
Charges à payer	75 270	60 926
Autres dettes d'exploitation	10 448	12 641
<b>Total</b>	<b>385 283</b>	<b>334 521</b>

## F7. Instruments financiers

### Opérations de couverture de change

Les ventes et les charges d'exploitation des filiales du groupe sont principalement libellées dans la devise de leur pays. Cependant, le groupe est notamment exposé au risque de change sur les ventes de certaines filiales qui sont libellées dans une monnaie autre que leur monnaie fonctionnelle.

Des couvertures de change sont mises en place, destinées à couvrir principalement le risque de change entre le dollar US et le peso mexicain, ainsi qu'entre le dollar canadien, le peso philippin et le dollar US et portant sur le chiffre d'affaires budgété.

Le groupe couvre ses opérations commerciales hautement probables et libellées en monnaie étrangère sur un horizon principalement de 12 mois. Pour cela, le groupe a recours à des contrats de change à terme et des options de change plain vanilla.

Les principaux instruments financiers dérivés en cours au 30 juin 2010 sont les suivants :

<b>Instruments financiers dérivés (en milliers)</b>	<i>Montant notionnel en devises</i>	<i>Montant notionnel en € au 30/06/10</i>	<i>Juste valeur en € au 30/06/10</i>	<i>Capitaux propres</i>	<i>Résultat 2010</i>
<b>Couverture de change budgétaire PHP/USD</b>					
Achat à terme PHP	1 400 000	24 616	145	66	79
Put & call PHP - options	1 240 000	21 803	-128	-117	-11
Vente options PHP	820 000	14 418	168		168
<b>Couverture de change budgétaire USD/MXN</b>					
Ventes à terme USD	9 000	7 334	-2	-121	119
Achat options USD	22 000	17 928	44		44
Put & call USD - options	30 000	24 448	280		280
Vente options USD	32 500	26 485	139		139
Vente à terme USD	15 000	12 224	259		259

Au 30 juin 2010, la juste valeur des instruments financiers dérivés se monte à 905 K€ présentée au bilan en « autres actifs financiers » courants.

## G. Notes sur le compte de résultat

### G1. Autres produits de l'activité

	1er sem 2010	1er sem 2009
Produits nets sur cessions immobilisations	-211	-288
Produits nets sur cessions de titres	87	-10
Production immobilisée	36	81
Subventions	3 691	4 835
Autres	1 899	1 305
<b>Total</b>	<b>5 502</b>	<b>5 923</b>

### G2. Paiement fondé sur des actions

#### Actions gratuites

Dans le cadre de l'autorisation donnée par l'assemblée générale du 1<sup>er</sup> juin 2006 portant sur un montant maximum de 2,30 % du capital de la société à la date de l'assemblée générale, il avait été procédé par le directoire à l'attribution d'un total de 862 066 actions gratuites au cours des exercices 2006 à 2008 dont 2 000 étaient encore au cours au 31 décembre 2009 et qui ont été émises à leur échéance, soit le 10 janvier 2010.

### G3. Autres produits et charges d'exploitation

	1er sem 2010		1er sem 2009	
	Produits	Charges	Produits	Charges
Produits et charges de gestion courante	3 759	-15 036	8 506	-6 441
Provisions		9 822		-12 510
<b>Total</b>	<b>3 759</b>	<b>-5 214</b>	<b>8 506</b>	<b>-18 951</b>

Les autres charges d'exploitation du 1<sup>er</sup> semestre 2009 intègrent notamment une provision pour restructuration sur la France de 8,2 millions d'€ principalement composée de coûts de départ de personnel.

Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010, un montant de 11,2 millions d'€ a été repris sur la provision pour restructuration France dotée au 31 décembre 2009 correspondant à des coûts effectifs qui figurent sur la ligne « produits et charges de gestion courante ».

#### G4. Résultat financier

	1er sem 2010	1er sem 2009
<b>Produits de trésorerie et équivalents</b>	<b>1 554</b>	<b>2 672</b>
Autres intérêts financiers	-3 594	-3 709
Location financement	-459	-646
Charge financière liée aux engagements de rachat de minoritaires	-164	-65
<b>Coût de l'endettement brut</b>	<b>-4 217</b>	<b>-4 420</b>
Différences de change	2 007	-392
Variations de la juste valeur des instruments dérivés	983	3 926
Autres	-1 022	-39
<b>Résultat financier</b>	<b>-695</b>	<b>1 747</b>

#### G5. Charge d'impôts

Elle s'élève à 21 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2010 contre 21,8 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009, ce qui représente un taux effectif d'impôt de 33,9% contre 28,8% respectivement. Cette hausse du taux d'impôt est principalement liée au poids plus important des USA dans le résultat avant impôts.

#### G6. 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.

	1er sem 2010	1er sem 2009
<b>Résultat net, part du groupe</b>	<b>40 162</b>	<b>51 895</b>
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net par action	56 513 438	56 501 080
Effet dilutif des actions gratuites	0	2 982
Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat net dilué par action	56 513 438	56 504 062
<b>Résultat de base par action (en €)</b>	<b>0,71</b>	<b>0,92</b>
<b>Résultat dilué par action (en €)</b>	<b>0,71</b>	<b>0,92</b>

## Nombre moyen pondéré d'actions utilisé pour le calcul du résultat par action :

	1er sem 2010	1er sem 2009
Actions ordinaires émises au 1er janvier	56 596 048	56 382 847
actions auto détenues	-84 500	-67 453
Levées d'options	0	171 755
Emission actions gratuites	1 890	13 931
<b>Total</b>	<b>56 513 438</b>	<b>56 501 080</b>

## H. Information sectorielle

Comme indiqué en note F1.6, le groupe a mis en place début 2010 une nouvelle organisation qui modifie les secteurs tels qu'ils étaient présentés jusqu'à fin 2009. L'information sectorielle du 1<sup>er</sup> semestre 2009 a donc été retraitée en conséquence.

Les flux réalisés entre les différents secteurs étant non significatifs, ceux-ci n'ont pas l'objet d'une présentation séparée.

1er semestre 2010	Anglophone APAC	Iberico- Latam	Europe cont.&MEA	Holdings	Total
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>349 695</b>	<b>277 491</b>	<b>356 056</b>	<b>0</b>	<b>983 242</b>
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>33 510</b>	<b>29 511</b>	<b>-8 189</b>	<b>7 850</b>	<b>62 682</b>
Investissements (incluant les locations financements)	10 999	12 388	8 918	446	<b>32 751</b>
Amortissements des actifs corporels et incorporels	17 779	14 741	10 378	224	<b>43 122</b>
1er semestre 2009	Anglophone APAC	Iberico- Latam	Europe cont.&MEA	Holdings	Total
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>358 280</b>	<b>229 287</b>	<b>359 138</b>	<b>0</b>	<b>946 705</b>
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>31 973</b>	<b>33 228</b>	<b>-1 605</b>	<b>9 759</b>	<b>73 355</b>
Investissements (incluant les locations financements)	18 152	13 624	7 780	72	39 628
Amortissements des actifs corporels et incorporels	15 889	10 648	10 288	-396	36 429

## I. Information relative aux parties liées

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, il n'existe plus d'opérations significatives réalisées avec des parties liées.

## J. Evènements post clôture

Le groupe a annoncé :

- le 1<sup>er</sup> juillet, un projet de réorganisation de ses activités en France visant à concentrer ses activités sur 14 implantations au lieu des 22 actuelles. Ceci devrait conduire à une réduction des effectifs de Teleperformance France d'environ 830 personnes. Suite à la tenue d'un comité central d'entreprise le 18 août 2010, le nombre de suppressions d'emploi envisagé a été révisé à 689 personnes. Le coût de ce projet n'a pas encore pu être estimé de manière fiable ; toutefois, comme indiqué lors d'une interview le 22 juillet 2010, le groupe s'attend à ce que le coût global de ce plan soit, ramené par individu, supérieur à celui du plan opéré début 2010.
- Le 3 août, l'acquisition de la société U.S. Solutions Group Inc. Créée en 2001, cette société basée en Virginie gère 3 centres de contacts avec près de 480 stations de travail. Les principales activités d'U.S. Solutions Group regroupent le service client, le support technique ainsi que les aspects liés à la facturation et le service client par Internet. Le chiffre d'affaires prévisionnel de la société est estimé pour 2010 à 17 millions de dollars.
- le 17 août, l'acquisition de 100% du capital de la société beCogent au Royaume-Uni. Cette dernière basée en Ecosse emploie 3000 collaborateurs répartis sur 4 centres de contacts. Son chiffre d'affaires pour 2010 est estimé à 50 millions de livres sterling.

## 2. Rapport semestriel d'activité

### A. Activité du semestre écoulé

Les comptes consolidés résumés du 1er semestre, arrêtés par le directoire, se présentent comme suit :

Données consolidées résumées (en millions d'euros)	30/06/2010	30/06/2009 retraité *	31/12/2009
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>983.2</b>	<b>946.7</b>	<b>1847.7</b>
EBITDA	105,8	109.8	206.9
Taux	10,8%	11.6%	11,2%
<b>EBITA</b>	<b>65,6</b>	<b>74,8</b>	<b>135,2</b>
Taux	6,7%	7.9%	7,3%
<b>Résultat opérationnel</b>	<b>62.7</b>	<b>71.9</b>	<b>130.0</b>
Marge opérationnelle	6.4%	7.6%	7,0%
Résultat financier	-0.7	+1.7	0.0
Charge d'impôts	-21,0	-21.2	-41,3
<b>Résultat net</b>	<b>41.0</b>	<b>52.5</b>	<b>88.8</b>
dont part groupe	40.2	51.9	88,2
Bénéfice par action dilué	0,71	0,92	1,56

Structure financière consolidée résumée (en millions d'€)	30/06/10	30/06/09 retraité*	31/12/2009
<b>Capacité d'autofinancement avant impôt</b>	<b>91,4</b>	<b>121,1</b>	<b>229,3</b>
Impôt décaissé	-27,9	-11,1	-31,3
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>63,5</b>	<b>110,0</b>	<b>198,0</b>
Variation du besoin en fonds de roulement	26,5	-13,6	-7,8
<b>Flux net de trésorerie généré par l'activité</b>	<b>90,0</b>	<b>96,4</b>	<b>190,2</b>
Investissements industriels nets (Capex)	-31,8	-35,3	-67,1
<b>Cash flow disponible</b>	<b>58,2</b>	<b>61,1</b>	<b>123,1</b>
<b>Investissements financiers nets</b>	<b>-26,9</b>	<b>-44,0</b>	<b>-96,3</b>
<i>dont titres de participation</i>	<i>-28,0</i>	<i>-44,2</i>	<i>-97,5</i>
<b>Flux net de trésorerie liés aux opérations de financement</b>	<b>-48,8</b>	<b>-43,8</b>	<b>-48,6</b>
<b>Variation de trésorerie</b>	<b>-17,5</b>	<b>-26,7</b>	<b>-21,8</b>
<b>Capitaux propres consolidés de l'ensemble</b>	<b>1 251,7</b>	<b>1078,6</b>	<b>1 114,0</b>
Capitaux propres consolidés, part du groupe	1 246,6	1075,8	1 111,1
<b>Trésorerie nette</b>	<b>34,7</b>	<b>37,0</b>	<b>11,0</b>

\* Suite à l'identification, au cours du 2ème semestre 2009, d'immobilisations incorporelles et corporelles dans le cadre du processus d'évaluation des actifs et passifs de la société « The Answer Group » acquise fin 2008, les comptes du 1er semestre 2009 ont été retraités pour tenir compte de la reconnaissance de ces actifs incorporels et corporels à la date d'acquisition des sociétés concernées avec en contrepartie une diminution des goodwill initialement constatés et la reconnaissance d'un impôt différé passif.

## A1. Activité du 1<sup>er</sup> semestre 2010

Le chiffre d'affaires consolidé réalisé sur les six premiers mois de l'exercice 2010 s'élève à **983,2 millions d'euros**, comparé à 946,7 millions d'euros pour la même période de l'année précédente, soit une **croissance de 3,9 % à données publiées**.

**À périmètre et taux de change constants**, l'évolution des six premiers mois de l'année 2010 ressort à **-2,6%**. Cette baisse résulte pour l'essentiel des performances en retrait de la zone Europe et MEA ainsi que des pays européens (UK et Espagne) intégrés aux autres zones.

## A2. Répartition du chiffre d'affaires par zone géographique au 30 juin (en millions d'euros)

Une nouvelle organisation a été mise en place fin 2009 pour ajuster les structures managériales du groupe à ses principaux marchés linguistiques.

L'activité du groupe s'articule désormais autour des trois grandes zones de management suivantes :

- La zone **anglophone et Asie Pacifique**, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Canada, États-Unis, Grande-Bretagne, Chine, Corée, Indonésie, Philippines, Singapour, Vietnam et Jamaïque.
- La zone **iberico-Latam**, qui regroupe les activités réalisées dans les pays suivants : Argentine, Brésil, Chili, Colombie, Costa Rica, Salvador, Mexique, Espagne et Portugal.
- La zone **Europe continentale & MEA** qui regroupe les activités réalisées dans l'ensemble des pays de la zone EMEA\*, à l'exception de la Grande-Bretagne, de l'Espagne et du Portugal.

\* EMEA : Europe Middle East & Africa

Les chiffres pour le premier semestre 2010 se présentent comme suit :

en millions d'euros	30-06-2010	30-06-2009	Croissance (en %)	
			à données publiées	à devises et périmètre constants
Anglophone & Asie Pacifique	349,7	358,3	-2,4	-4,7
Iberico-LATAM	277,5	229,3	+21,0	+1,8
Europe continentale & MEA	356,0	359,1	-0,9	-3,6
<b>TOTAL</b>	<b>983,2</b>	<b>946,7</b>	<b>+3,9</b>	<b>-2,6</b>

### Zone Anglophone & Asie Pacifique

Cette zone enregistre un recul de 4,7% à taux de change et périmètre constants. Cette baisse s'explique par les difficultés accrues au 2<sup>ème</sup> trimestre rencontrées sur les marchés domestiques du Canada et de la Grande-Bretagne.

En revanche, dans un marché nord américain encore incertain, Teleperformance aux États-Unis a montré au 1<sup>er</sup> semestre une bonne résistance de son activité traduisant ainsi la qualité de son positionnement.

## Zone iberico-LATAM

La zone enregistre une progression, à taux de change et périmètre constant, de + 1,8% sur le semestre.

Elle a bénéficié du fort développement du chiffre d'affaires au Brésil qui affiche un taux de croissance à deux chiffres, alors que l'Espagne connaît un ralentissement significatif de son activité lié aux difficultés conjoncturelles du pays.

L'activité au Mexique recule légèrement par rapport au 1<sup>er</sup> semestre précédent.

Au total, le dynamisme de la partie Amérique du Sud permet de compenser les difficultés de l'Espagne.

## Zone Europe continentale & MEA

Au 30 juin 2010, l'activité de la zone, à taux de change et périmètre constants, est en baisse de 3,6%, comparée au 30 juin 2009.

Par rapport au recul enregistré au 1<sup>er</sup> trimestre (-7,3%), cette évolution constitue une sensible amélioration liée essentiellement à l'effet de base du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année précédente, le recul de l'activité en France ayant été en effet plus marqué à partir du 2<sup>ème</sup> trimestre 2009.

Par ailleurs les pays nordiques, le Benelux et la Grèce ont enregistré de bonnes performances compensant partiellement le retrait observé en Allemagne et en Italie.

## A3. Effet de périmètre

L'effet de périmètre résulte d'**opérations de croissance externe** intervenues en 2009 :

- En Europe : acquisition du groupe TLScontact et de la société turque Métis, consolidés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2010.
- Dans la zone iberico-LATAM : acquisition de la société Teledatos en Colombie, consolidée à effet du 31 décembre 2009.

**Au 1<sup>er</sup> semestre 2010**, l'effet de périmètre sur le chiffre d'affaires s'élève à **34,7 millions d'euros**, dont :

- Europe + 6,1 millions d'euros
- Iberico-Latam + 27,9 millions d'euros
- Anglophone + 0,7 million d'euros

## B. Rentabilité

Le **résultat opérationnel** du 1<sup>er</sup> semestre 2010 s'établit à **62,7 millions d'€**, contre 71,9 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009.

Ce résultat est en sensible baisse par rapport au chiffre correspondant de l'année précédente du fait notamment des performances de la filiale française du groupe. Il convient de rappeler que le chiffre de 2009 avait été minoré de 9 millions d'euros correspondant à des provisions pour restructurations de la zone Europe.

En forte perte opérationnelle en 2009 en France (36 millions d'euros) le groupe a engagé dès 2009 la première étape de son plan de restructuration de ce pays, avec le départ volontaire de 585 personnes. Ce plan a été mis en œuvre sur le semestre écoulé. Les effets positifs de ces actions ne seront donc perceptibles qu'au deuxième semestre de l'année 2010. Dès lors, le premier semestre 2010 en France ne bénéficie pas de ces économies et se compare défavorablement à un premier semestre 2009 moins dégradé que l'ensemble de l'année 2009.

L'**EBITDA** (résultat opérationnel augmenté des dotations aux amortissements) ressort à **105,8 millions d'€**, contre 109,8 millions d'€ au 1<sup>er</sup> semestre 2009, représentant **10,8 % du chiffre d'affaires** contre 11,6 % au 30 juin 2009 et 11,2% au 31 décembre 2009.

L'**EBITA** (résultat opérationnel augmenté des amortissements des incorporels liés aux acquisitions) ressort à **65,6 millions d'€**, contre 74,8 millions d'€ au 1<sup>er</sup> semestre 2009, représentant **6,7% du chiffre d'affaires** contre 7,9 % au 30 juin 2009 et 7,3 % au 31 décembre 2009.

Le résultat financier fait ressortir en 2010 une charge nette de 0,7 million d'€ contre un produit de 1,7 million d'€ en 2009.

Les opérations de couverture de change en cours à la clôture avaient généré un gain de 3,9 millions d'€ au 30 juin 2009 contre un gain de 1 million d'€ au 30 juin 2010.

L'impôt sur les sociétés s'élève à 21,0 millions d'€, contre 21,8 millions d'€ en 2009, représentant un taux d'imposition moyen de 33,9% contre 28,8% en 2008. La hausse du taux d'imposition est principalement due à la modification de la répartition géographique des profits du groupe et à l'augmentation du poids des États-Unis qui ont un taux d'imposition moyen plus élevé.

Le **résultat net** s'établit en définitive à **41 millions d'€** contre 52,5 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009. Il ressort, **en part groupe**, à **40,2 millions d'€** contre 51,9 millions d'€ sur le 1<sup>er</sup> semestre 2009.

## C. Structure financière au 30 juin 2010

### C1. Capitaux propres

Les capitaux propres consolidés part du groupe s'élèvent au 30 juin 2010 à 1 246,6 millions d'€ contre 1 111,1 millions d'€ au 31 décembre 2009.

Cette augmentation intègre notamment le profit de 40,2 millions d'€ réalisé sur le 1<sup>er</sup> semestre 2010, la distribution du dividende versé en juin au titre de l'exercice 2009 d'un montant de 18,7 millions d'€ ainsi que la variation de la réserve de conversion pour un montant de 121,2 millions d'€.

L'augmentation des intérêts minoritaires qui s'établissent au 30 juin 2010 à 5,1 millions d'€ contre 2,9 millions au 31 décembre 2009 est principalement liée à l'entrée dans le périmètre de consolidation du groupe TLS et de la société Metis contrôlés par le groupe à hauteur de respectivement 50 et 75%. Il est à noter que ces minoritaires font l'objet d'un engagement de rachat par le groupe.

La politique de rachat de participations détenues par des minoritaires dans des filiales du groupe s'est par ailleurs poursuivie au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010.

### C2. Endettement net

L'excédent net de trésorerie est passé de 11,0 millions d'€ au 31 décembre 2009 à 34,7 millions d'€ au 30 juin 2010.

Cette augmentation de 23,7 millions d'€ se décompose comme suit :

- cash flow disponible généré par l'activité	90,0 millions d'€
- cash flow décaissé au titre des investissements	(58,8) millions d'€
- impact des rachats de minoritaires sur l'endettement net	2,2 millions d'€
- distribution du dividende	(18,7) millions d'€
- nouveaux contrats de location financement	(0,6) millions d'€
- augmentation des capitaux propres	4,3 millions d'€
- autres	5,3 millions d'€

Les liquidités du groupe s'élèvent au 30 juin 2010 à 225,9 millions d'€ ;

La ligne de crédit syndiquée non utilisée au 30 juin représente un potentiel complémentaire d'investissement de 196,7 millions d'€

L'excédent net de trésorerie au 30 juin 2010 se décompose comme suit (en millions d'€) :

	30 juin 2010	31 décembre 2009
<b>Trésorerie et équivalents (a)</b>	<b>225,9</b>	<b>238,7</b>
Emprunts auprès des établissements de crédit	143,4	163,5
Dettes auprès des actionnaires minoritaires	8,8	10,6
Concours bancaires	20,3	22,8
Dette de location financement	13,4	16,5
Autres dettes	5,3	14,3
<b>Total passif financier (b)</b>	<b>-191,2</b>	<b>-227,7</b>
<b>Excédent net de trésorerie (a) + (b)</b>	<b>+34,7</b>	<b>+11,0</b>

### C3. Flux de trésorerie

La **capacité d'autofinancement avant impôt** dégagée au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2010 a sensiblement baissé du fait du recul des résultats et des décaissements des provisions de restructurations dotées l'année dernière. Elle s'élève à **91,4 millions d'€** contre 121,1 millions d'€ au 30 juin 2009.

Cependant, l'activité du 1<sup>er</sup> semestre 2010 a généré un **flux net de trésorerie positif de 90,0 millions d'€**, qui n'est qu'un léger repli par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2009 (96,4 millions d'€) du fait de la réduction très sensible du besoin en fond de roulement consécutif aux actions entreprises en ce sens au cours du semestre.

Le montant net des décaissements liés aux investissements d'exploitation ressort sur le 1<sup>er</sup> semestre à 31,8 millions d'€ représentant 3,2% du chiffre d'affaires contre 3,7% en 2009 sur la même période.

Les opérations liées aux changements de périmètre ont conduit à décaisser un montant net de 28,0 millions d'€. Ces opérations représentent les acquisitions du groupe TLS contact (50%) et de la société turque Metis (75%) auxquels il convient d'ajouter le solde du décaissement sur l'acquisition Teledatos dont l'essentiel avait été acquitté en 2009.

Au final, après distribution de dividendes au titre de l'exercice 2009 pour un montant de 18,7 millions d'€, et remboursement de dettes financières à hauteur de 34,3 millions d'€, la trésorerie nette telle que présentée au tableau de flux de trésorerie a diminué sur le 1<sup>er</sup> semestre 2010 de 10,2 millions d'€.

### D. Évènements importants survenus pendant le 1<sup>er</sup> semestre

Au cours du semestre écoulé, Teleperformance France a mis en œuvre le plan de réorganisation annoncé l'année dernière. Après ajustement de certaines mesures et accord des juridictions compétentes, le plan de départ volontaire concernant 585 personnes a finalement été exécuté à partir du mois de mai 2010. L'essentiel des personnes concernées avait quitté l'entreprise le 30 juin 2010 mais des départs ont encore eu lieu jusqu'en août 2010.

Ces départs se sont déroulés conformément aux procédures envisagées et dans la limite des coûts qui avaient été provisionnés au 31 décembre 2009.

## **E. Principaux risques et incertitudes pour les six mois restants de l'exercice**

Le groupe fait face à tout un ensemble de risques qui sont décrits dans le document de référence du 31 décembre 2009 visé par l'AMF.

Il existe, par ailleurs, une incertitude sur le déroulement et le coût du projet de réorganisation des activités en France annoncé le 1er juillet 2010.

Ce projet, soumis au comité d'entreprise, devrait conduire à la suppression de 689 emplois

Il prévoit :

- la fermeture de 4 centres avec des suppressions d'emplois (Marseille, Pantin, Rennes et Tours) ;
- la consolidation de 4 centres avec des réductions d'emplois (Le Mans, Lyon, Orléans et Toulouse) ;
- le redimensionnement du centre de Bordeaux avec des réductions d'emplois.

La procédure devrait se dérouler tout au long du deuxième semestre 2010.

Le coût de ce projet n'a pas encore pu être estimé de manière fiable ; toutefois, comme indiqué lors d'une interview le 22 juillet 2010, le groupe s'attend à ce que le coût global de ce plan soit, ramené par individu, supérieur à celui du plan opéré début 2010.

## **F. Parties liées**

Il n'y a pas eu sur le semestre de transactions avec les sociétés liées ayant un impact significatif sur les comptes. Une information est donnée sur ce point dans l'annexe aux comptes consolidés résumés.

## **G. Perspectives**

Compte tenu de perspectives économiques encore très incertaines, notamment en Europe, le groupe estime aujourd'hui qu'il affichera en 2010 une croissance de son activité à données publiées mais que l'exercice sera toutefois marqué par une absence de croissance organique (à périmètre et taux de change constants).

D'autre part, Teleperformance maintient ses objectifs de rentabilité. Le profil inversé de l'année 2010 par rapport à 2009 explique en partie l'écart de résultat du 1<sup>er</sup> semestre, et le groupe a toujours pour objectif d'atteindre, grâce à un pilotage étroit de ses coûts, un niveau d'EBITA- hors éléments non récurrents- représentant 8,5% de son chiffre d'affaires pour l'exercice 2010.

### **3. Déclaration du responsable du rapport financier**

« J'atteste, à ma connaissance, que les comptes consolidés résumés pour le semestre écoulé 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 sociétés comprises dans la consolidation, et que le rapport semestriel d'activité ci-joint présente un tableau fidèle des événements importants survenus pendant les six premiers mois de l'exercice, de leur incidence sur les comptes, des principales transactions entre parties liées ainsi qu'une description des principaux risques et des principales incertitudes pour les six mois restants de l'exercice. »

Paris, le 31 août 2010

Daniel Julien  
Président du directoire

# 4. Rapport des commissaires aux comptes sur l'information financière semestrielle au 30 juin 2010

Période du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2010

Mesdames, messieurs les actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale et en application de l'article L.451-1-2 III du Code monétaire et financier, nous avons procédé à :

- l'examen limité des comptes semestriels consolidés résumés de la société Teleperformance S.A., relatifs à la période du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 30 juin 2010, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la vérification des informations données dans le rapport semestriel d'activité.

Ces comptes semestriels consolidés résumés ont été établis sous la responsabilité du directoire. Il nous appartient, sur la base de notre examen limité, d'exprimer notre conclusion sur ces comptes.

## I – Conclusion sur les comptes

Nous avons effectué notre examen limité selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. Un examen limité consiste essentiellement à s'entretenir avec les membres de la direction en charge des aspects comptables et financiers et à mettre en œuvre des procédures analytiques. Ces travaux sont moins étendus que ceux requis pour un audit effectué selon les normes d'exercice professionnel applicables en France. En conséquence, l'assurance que les comptes, pris dans leur ensemble, ne comportent pas d'anomalies significatives obtenue dans le cadre d'un examen limité est une assurance modérée, moins élevée que celle obtenue dans le cadre d'un audit.

Sur la base de notre examen limité, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause la conformité des comptes semestriels consolidés résumés avec la norme IAS 34 - norme du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne relative à l'information financière intermédiaire.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur la note J. *Evènements post clôture*, qui expose le projet de réorganisation des activités du groupe en France annoncé le 1<sup>er</sup> juillet.

## II – Vérification spécifique

Nous avons également procédé à la vérification des informations données dans le rapport semestriel d'activité commentant les comptes semestriels consolidés résumés sur lesquels a porté notre examen limité. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes semestriels consolidés résumés.

Labège, le 31 août 2010

KPMG Audit  
Département de KPMG S.A.

Maisons-Alfort, le 31 août 2010

MG Sofintex  
Membre de Deloitte Touche Tohmatsu

Christian Libéros

Laurent Odobez

Pierre Marque

Associé

Associé

Associé