



Rapport financier annuel

au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2009

- + Déclaration des personnes physiques assumant la responsabilité du rapport financier annuel
- + Rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2009
- + Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2009
- + Annexes aux Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2009
- + Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2009
- + Annexes aux Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2009
- + Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2009
- + Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels sociaux au 31 décembre 2009

France

Amiens

Blois

Carmaux

Lyon

Montrouge

Poitiers

Reims

Rouen

Arménie

Erevan

Espagne

Barcelone

île Maurice

Goodlands

Maroc

Tanger

Monaco

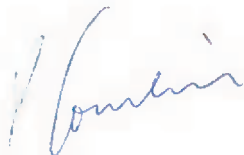
Royaume-Uni

Londres

ATTESTATION DU RESPONSABLE DU RAPPORT ANNUEL

Je soussigné, Monsieur Pierre Gosselin, Président du Directoire de la société CCA INTERNATIONAL, atteste que, à ma connaissance, 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 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 auxquels elles sont confrontées.

Paris, le 20 avril 2010



Monsieur Pierre Gosselin
Président du Directoire

CCA INTERNATIONAL

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance

Au capital de 1.052.798,40 euros

Siège social : 26, rue Cambacérés

75008 Paris

394 254 809 RCS Paris

**RAPPORT SUR LA GESTION DU GROUPE ET SUR LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ AU
TITRE DE L'EXERCICE 2009 PROPOSÉ PAR LE DIRECTOIRE
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 17 MAI 2010**

Mesdames, Messieurs les Actionnaires,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale Mixte annuelle en application des statuts et des dispositions du Code de commerce pour vous rendre compte de l'activité de la société CCA International (la « **Société** ») et du groupe CCA International (le « **Groupe** ») au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2009, des résultats de cette activité, des perspectives d'avenir et soumettre à votre approbation le bilan et les comptes annuels dudit exercice. Ces comptes sont joints au présent rapport.

Les convocations prescrites par la loi vous ont été régulièrement adressées et tous les documents et pièces prévus par la réglementation en vigueur ont été tenus à votre disposition dans les délais impartis.

Ce rapport a été préparé avec l'appui de la direction financière et conformément aux recommandations du Mouvement des Entreprises de France (MEDEF) et de l'Association Française des Entreprises Privées (AFEP) du 6 octobre 2008, sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés cotées.

Le code de gouvernement d'entreprise MEDEF-AFEP constitue le code auquel la Société s'est référée pour l'élaboration du rapport prévu au 7^{ème} alinéa de l'article L. 225-68 du Code de commerce.

TABLE DES MATIÈRES

1.	FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULE	4
2.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDES DU GROUPE.....	6
3.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIETE	9
4.	EVOLUTION DES AFFAIRES, DES RESULTATS ET DE LA SITUATION FINANCIERE	11
5.	SITUATION D'ENDETTEMENT	11
6.	ACTIVITE EN MATIERE DE RECHERCHE ET DE DEVELOPPEMENT	12
7.	FILIALES ET PARTICIPATIONS	12
8.	ACTIONNARIAT.....	14
9.	MANDATAIRES SOCIAUX.....	16
10.	COMMISSAIRES AUX COMPTES	18
11.	DEVELOPPEMENT DURABLE.....	19
12.	CONSEQUENCES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITE	19
13.	RISQUES DE MARCHE, PAYS ET ACTIONS	19
14.	DELEGATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION / DIRECTOIRE	20
15.	DEMANDES DE DELEGATIONS AU DIRECTOIRE.....	21
16.	OPERATIONS REALISEES PAR LES DIRIGEANTS SUR LEURS TITRES DE LA SOCIETE	27
17.	ELEMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE ...	28

1. FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ

Obtention du Label de Responsabilité Sociale

Le Groupe a obtenu au mois de mai 2009 le Label de Responsabilité Sociale, label délivré par l'Association pour la promotion et le développement du Label de Responsabilité Sociale (l'« **ALRS** »). L'ALRS est un organisme indépendant dont le but est de promouvoir dans les métiers des centres d'appels, le développement d'une politique dynamique et responsable en matière de gestion des ressources humaines.

L'obtention de ce label témoigne de la qualité de la politique sociale du Groupe qui entend s'inscrire dans la durée.

Remise gracieuse de pénalités

La société Victoria Line, filiale du Groupe, a obtenu au mois de juin 2009 la remise gracieuse de pénalités et d'intérêts de retard attachés au paiement de la TVA et de dettes sociales. En conséquence, la provision de 555 milliers d'euros antérieurement constituée à cet effet a été intégralement reprise dans les comptes de l'exercice 2009.

Fermeture de succursales en Espagne

Afin de rationaliser et de réduire les coûts opérationnels de fonctionnement de l'activité de centre d'appels en Espagne, le Groupe a procédé au cours du premier semestre de l'exercice 2009 à la clôture des succursales de Valence, Bilbao et La Corogne.

L'ensemble des coûts de fermeture de ces établissements a été comptabilisé dans les comptes de l'exercice 2009 pour un montant total de 471 milliers d'euros, dont 276 milliers d'euros de frais liés aux départs des personnels concernés.

Acquisition de 100% de la société Intra Call Center

La Société a acquis le 29 septembre 2009 la totalité du capital et des droits de votes de la société Intra Call Center (ICC).

Intra Call Center, créée en 1996 par Eric Dadian, son actuel Président, est également une entreprise spécialisée dans la gestion de centres de contacts. Intra Call Center a réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 28 millions d'euros et dispose de trois sites de production en France (Amiens, Reims, Lyon) et d'un site en Arménie pour un effectif total de 1.000 personnes.

Première société du secteur certifiée NF Service et détentrice du Label de Responsabilité Sociale dès sa mise en œuvre en 2006, Intra Call Center œuvre pour la professionnalisation des métiers liés aux centres de relation client aux côtés de L'AFRC (Association Française de la Relation Client).

L'intérêt stratégique de cette acquisition repose sur les multiples synergies entre les deux sociétés et notamment : leur complémentarité en matière d'offres commerciales, de portefeuille clients, d'implantations géographiques, ainsi que d'expertises humaines et techniques.

Cette opération permet au Groupe de figurer parmi les premières entreprises françaises du secteur, avec un chiffre d'affaires proforma 2009 de 117 millions d'euros et près de 4.000 collaborateurs.

La société Intra Call Center (et sa filiale Intra Call Center Armenia) a été consolidée à compter du 1^{er} octobre 2009. L'impact de cette acquisition dans les comptes consolidés au 31 décembre 2009 représente 7.569 milliers d'euros en termes de chiffre d'affaires et 322 milliers d'euros en termes de résultat net. Un compte de résultat proforma pour l'ensemble de l'année 2009 est présenté dans les notes annexes aux comptes consolidés.

Financement de l'acquisition

Le financement de l'achat des titres Intra Call Center a été assuré par Finapertel, société holding de tête du Groupe, par voie d'avance en compte courant. Cette avance a vocation à être incorporée au capital de la Société.

Complément de prix

Le protocole d'accord relatif à l'achat des titres Intra Call Center, signé le 29 septembre 2009, prévoit le versement d'un complément de prix de 900.000 euros en cas d'atteinte des critères de performance concernant l'exercice 2009. Compte tenu des performances réalisées par Intra Call Center au cours de cet exercice, le complément de prix a été entièrement enregistré dans les comptes sociaux et consolidés de CCA International au 31 décembre 2009.

Filiale Arménienne

La décision de mettre fin aux activités de la filiale d'Intra Call Center en Arménie a été prise au mois de décembre 2009. Les pertes et coûts qui résulteront de la mise en œuvre de cette décision sont couverts par la convention de garantie signée à l'occasion de l'acquisition de Intra Call Center.

Evolution de la composition des organes de direction de la Société

Le Conseil de surveillance de la Société a décidé, au cours de sa réunion du 3 mars 2009, (i) de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de Président du Directoire de la Société, (ii) de nommer M. Pierre Gosselin pour le remplacer et (iii) de convoquer une assemblée générale à l'effet de procéder à la révocation de M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

L'assemblée générale de la Société a décidé, au cours de sa réunion du 14 avril 2009, de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

Par ailleurs, M. Eric Dadian, Président de la société Intra Call Center, a été nommé membre du Directoire de la Société au cours de la réunion du Conseil de Surveillance du 29 septembre 2009 et Directeur Général de la Société au cours de la réunion du Conseil de Surveillance du 21 décembre 2009.

Le Directoire comporte désormais trois membres : M. Pierre Gosselin, Mme Carol Rogerson et M. Eric Dadian.

Annulation des actions d'autocontrôle et réduction du capital social

Par décision en date du 10 décembre 2009, le Directoire a procédé à l'annulation de 139.508 actions de la Société autodétenues, suivant délégation conférée au Directoire par l'Assemblée Générale Mixte du 30 juin 2009.

En conséquence, le capital social de la Société a été réduit de 1.080.700 euros à 1.052.798,40 euros, par annulation de 139.508 actions autodétenues, d'une valeur nominale de 0,2 euro.

Ainsi, les nombres d'actions et de droits de vote de la Société à la date d'émission du présent rapport sont désormais les suivants :

-	Nombre d'actions :	5.263.992
-	Nombre de droits de vote théoriques :	5.514.034
-	Nombre de droits de vote exerçables :	5.289.735

2. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE

2.1 Activité du Groupe

Le Groupe a connu en 2009 une croissance soutenue de son chiffre d'affaires, qui s'élève à 96.696 milliers d'euros, soit une croissance de 17 % par rapport à l'année précédente. A périmètre et taux de change constants, soit hors Intra Call Center, filiale acquise le 29 septembre 2009, et en neutralisant l'impact de l'acquisition de SMST (eCALL), filiale acquise le 20 juin 2008, la croissance organique s'établit à 2 %.

L'évolution du chiffre d'affaires conjuguée aux efforts menés en 2009 sur la réduction des coûts, ainsi que l'intégration des sociétés récemment acquises permettent la progression du résultat courant opérationnel, qui passe de 977 milliers d'euros au 31 décembre 2008 à 2.487 milliers d'euros pour l'exercice 2009. Cette variation significative des résultats est obtenue sur le deuxième semestre de l'exercice qui progresse de 635 milliers d'euros en 2008 à 2.389 milliers d'euros en 2009.

- Le chiffre d'affaires réalisé sur le marché français en 2009 est de 80.489 milliers d'euros, à comparer à 63.372 milliers d'euros en 2008. A périmètre comparable (soit hors SMST (eCALL), filiale acquise le 20 juin 2008, et hors Intra Call Center, filiale acquise le 29 septembre 2009), ce chiffre d'affaires est en progression de 6,5 %.

La part des activités françaises dans le chiffre d'affaires du Groupe est passée de 77% en 2008 à 83 % en 2009, sous l'effet conjugué de l'acquisition des sociétés SMST (eCALL) et Intra Call Center et de la baisse du cours de la livre sterling.

Grâce à la contribution positive des sociétés acquises, le résultat courant opérationnel sur la France s'élève en 2009 à 1.936 milliers d'euros, contre 1.034 milliers d'euros en 2008.

- Le chiffre d'affaires réalisé hors de France en 2009 est de 16.207 milliers d'euros, contre 19.327 milliers d'euros pour 2008. Cette baisse de 16% s'explique par la réduction de l'activité en Grande-Bretagne et en Espagne, pays fortement impactés par la crise économique, et par l'évolution défavorable du cours de la livre sterling :

- le chiffre d'affaires réalisé en Grande-Bretagne affiche en euros une baisse de 23,5%, tenant compte de l'évolution défavorable de la livre sterling (cours moyen 2009 de 0,88998 £ pour 1 euro, contre 0,80255 £ pour 1 euro en 2008) ; en £, le recul est de 11% ;
- le chiffre d'affaires réalisé en Espagne est en baisse de 7% entre 2008 et 2009, suite à la fermeture des trois succursales non rentables de Bilbao, La Corogne et Valence ;
- le chiffre d'affaires réalisé au Maroc en 2009 s'élève à 738 milliers d'euros contre 422 milliers d'euros en 2008, témoignant de la poursuite du développement des activités du Groupe dans ce pays.

Grâce au maintien d'une bonne rentabilité en Grande-Bretagne (en dépit de la baisse du chiffre d'affaires) et à la forte réduction des pertes réalisées en Allemagne en 2008, le résultat courant opérationnel réalisé hors de France s'établit en 2009 à 551 milliers d'euros, contre -57 milliers d'euros en 2008.

2.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2009

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice s'élève à 96.696 milliers d'euros, contre 82.699 milliers d'euros en 2008.

Les charges de personnel s'élèvent à 70.907 milliers d'euros et représentent 73,3 % du chiffre d'affaires. Pour l'année 2008, ces charges s'élevaient à 61.521 milliers d'euros et représentaient 74,4% du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel pour l'exercice 2009 s'établit à 2.151 milliers d'euros, contre un résultat opérationnel de 897 milliers d'euros sur l'exercice précédent.

Le résultat financier est de -350 milliers d'euros contre un résultat financier de -696 milliers d'euros l'année précédente.

L'impôt sur les résultats est une charge nette de 469 milliers d'euros pour l'exercice 2009, contre un produit net de 472 milliers d'euros au titre de l'exercice précédent.

Le résultat net consolidé ressort bénéficiaire de 1.332 milliers d'euros (902 milliers pour le résultat net part du Groupe) contre un résultat bénéficiaire de 673 milliers d'euros pour l'année 2008 (480 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe).

2.3 Bilan consolidé au 31 décembre 2009

Au 31 décembre 2009, le total du bilan s'élève à 66.374 milliers d'euros contre 48.475 milliers d'euros au 31 décembre 2008.

Les postes d'actifs ont évolué de la façon suivante entre 2008 et 2009 :

- actif non courant en hausse de 7.035 milliers d'euros (21.995 milliers d'euros en 2009 contre 14.960 milliers d'euros en 2008), dont 1.207 milliers d'euros liés à l'acquisition de la société Intra Call Center ;
- actif courant en hausse de 10.864 milliers d'euros (44.379 milliers d'euros en 2009 contre 33.515 milliers d'euros en 2008), dont 11.730 milliers d'euros liés à l'acquisition de la société Intra Call Center.

Entre 2008 et 2009, les postes de passif ont varié comme suit :

- passif non courant en hausse de 7.950 milliers d'euros (12.359 milliers d'euros en 2009 contre 4.409 milliers d'euros en 2008), dont 601 milliers d'euros liés à l'acquisition de la société Intra Call Center ;
- passif courant en hausse de 8.313 milliers d'euros (34.210 milliers d'euros en 2009 contre 25.897 milliers d'euros en 2008), dont 8.197 milliers d'euros liés à l'acquisition de la société Intra Call Center.

Au 31 décembre 2009, les fonds propres part du Groupe s'établissent à 19.048 milliers d'euros.

2.4 Flux de trésorerie consolidés au 31 décembre 2009

La capacité d'autofinancement s'établit à 3.808 milliers d'euros en 2009, contre 1.361 milliers d'euros en 2008.

Les flux nets de trésorerie opérationnels se sont élevés à 6.172 milliers d'euros en 2009 contre 900 milliers d'euros en 2008.

Les opérations d'investissements de l'exercice ont dégagé un besoin de trésorerie de 9.154 milliers d'euros. Elles intègrent notamment des acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles et corporelles pour 1.795 milliers d'euros, et l'incidence des variations de périmètre pour 7.462 milliers d'euros.

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'élève à 7.082 milliers d'euros. Ce montant correspond principalement au solde entre d'une part les redevances de crédit-bail pour 498 milliers d'euros et les intérêts financiers nets versés, et d'autre part l'augmentation nette des emprunts pour 7.614 milliers d'euros.

La situation de trésorerie est ainsi positive au 31 décembre 2009, à hauteur de 1.444 milliers d'euros, contre une situation négative à hauteur de 2.725 milliers d'euros au 31 décembre 2008.

2.5 Evènements postérieurs à la clôture de l'exercice

La société Fonds Partenaires - Gestion (FPG), membre du Conseil de surveillance de la Société depuis le 26 novembre 2007, a été absorbée par LFPI Gestion, son associé unique. Cette absorption a entraîné la dissolution de FPG et la transmission universelle de son patrimoine conformément aux dispositions de l'article 1844-5, alinéa 3, du Code civil, aux termes d'une décision de FPG en date du 23 novembre 2009, avec effet le 1^{er} janvier 2010.

En conséquence, le Directoire de la Société a, par décision du 11 mars 2010, convoqué l'Assemblée Générale Ordinaire de la Société à l'effet de se prononcer sur la nomination en qualité de membres du Conseil de surveillance des personnes ci-après désignées:

- LPFI Gestion en remplacement de FPG, pour la durée restant à courir du mandat de son prédécesseur, conformément aux dispositions de l'article L. 225-24, al. 2 du Code de commerce ;
- M. Gilles Etrillard, en qualité de nouveau membre du Conseil de surveillance, pour une durée de 6 années, conformément aux dispositions de l'article 21 des statuts de la Société.

2.6 Perspective d'avenir du Groupe

Le Groupe entend poursuivre sa stratégie de développement fondée pour une part sur une croissance organique soutenue et d'autre part sur une politique volontariste de recherche d'acquisitions ciblées, rentables et porteuses de synergies.

3. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ

3.1 Compte de résultat au 31 décembre 2009

Au cours de l'exercice, la Société a réalisé un chiffre d'affaires de 14.379 milliers d'euros, contre 11.045 milliers d'euros au cours de l'exercice 2008.

Les charges d'exploitation se sont élevées à 13.764 milliers d'euros contre 9.476 milliers d'euros en 2008. Elles sont composées essentiellement d'autres achats et charges externes pour 12.715 milliers d'euros, des impôts, salaires et charges sociales pour 730 milliers d'euros, d'amortissements et de provisions pour 319 milliers d'euros.

Le résultat d'exploitation est positif à hauteur de 803 milliers d'euros contre un résultat positif l'année dernière de 1.646 milliers d'euros.

Le résultat financier s'élève à 998 milliers d'euros, contre - 2.980 milliers d'euros en 2008. Cette évolution est principalement liée à la variation des dotations et reprises de provisions sur titres et comptes courants détenus sur les filiales du Groupe.

Le résultat courant s'établit ainsi à 1.801 milliers d'euros en 2009, contre un résultat courant négatif à hauteur de 1.333 milliers d'euros en 2008.

L'exercice clos le 31 décembre 2009 dégage un résultat net après impôts de 1.743 milliers d'euros, contre une perte de - 1.362 milliers d'euros en 2008.

3.2 Bilan au 31 décembre 2009

Au 31 décembre 2009, l'actif immobilisé s'élève à un montant net de 22.403 milliers d'euros, dont 22.238 milliers d'euros de titres de participation des filiales. En 2008, ces mêmes postes s'élevaient respectivement à 11.294 milliers d'euros, dont 10.613 milliers d'euros.

Au 31 décembre 2009, le montant de l'actif circulant s'établit à 7.414 milliers d'euros et il se décompose principalement de la manière suivante :

▪ Clients :	5.191 milliers d'euros
▪ Autres créances :	2.118 milliers d'euros
▪ VMP :	52 milliers d'euros
▪ Disponibilités :	35 milliers d'euros
▪ Charges constatées d'avance :	18 milliers d'euros

Le montant des capitaux propres ressort au 31 décembre 2009 à 10.626 milliers d'euros, contre 9.487 milliers d'euros en 2008.

Le montant du passif courant s'élève à 18.879 milliers d'euros et est formé pour 10.722 milliers d'euros des comptes courants avec les sociétés du Groupe. Les autres dettes courantes sont principalement des dettes fiscales et sociales (760 milliers d'euros), des dettes fournisseurs (3.515 milliers d'euros), ainsi que des autres dettes (1.503 milliers d'euros, dont 900 milliers d'euros au titre du complément de prix relatif à l'acquisition des titres Intra Call Center).

Enfin, le total du bilan s'élève au 31 décembre 2009 à la somme de 29.817 milliers d'euros, contre 22.432 milliers d'euros au 31 décembre 2008.

3.3 Affectation de sommes prélevées sur le compte « prime d'émission », affectation du résultat et distribution de dividendes

Affectation de sommes prélevées sur le compte « prime d'émission »

Nous vous proposons :

- de constater que le solde du compte « prime d'émission » enregistré dans les comptes de la Société au 31 décembre 2009 s'élève à 16.726.085,31 euros ;
- de décider, sur proposition du Directoire, de prélever sur le compte « prime d'émission » une somme de 9.223.665,82 euros et de l'affecter au compte « report à nouveau » qui sera ainsi porté de - 9.223.665,82 euros à 0 euro ; et
- de constater que le solde du compte « prime d'émission » s'élève, après cette affectation, à 7.502.419,49 euros.

Affectation du résultat

Nous vous proposons d'affecter le bénéfice de l'exercice s'élevant à 1.742.952,22 euros de la manière suivante :

<u>Résultat de l'exercice</u>	1.742.952,22 €
Report à nouveau	0 €
Résultat à affecter	1.742.952,22 €
<u>Affectation</u>	
Réserve légale	77.186,64 €
Le solde au compte report à nouveau	1.665.765,58 €

Distribution de dividendes

Conformément aux dispositions de l'article 243 bis du Code général des impôts, nous vous rappelons qu'il n'a été procédé à aucune distribution de dividendes au titre des trois précédents exercices.

3.4 Informations diverses

Conformément à l'article L. 232-7 du Code de commerce, un inventaire des valeurs mobilières détenues en portefeuille est annexé au présent rapport ([Annexe 2](#)).

Nous vous indiquons que des charges non déductibles fiscalement et entrant dans le champ d'application de l'article 39-4 du CGI ont été comptabilisées au titre de l'exercice écoulé pour un montant de 139 euros.

Par ailleurs, nous vous précisons également, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6-1 du Code de commerce, que le solde des dettes des fournisseurs était de 3.515 milliers d'euros au 31 décembre 2009, dont 3.250 milliers d'euros à l'égard de sociétés du groupe. La quasi-totalité de ces dettes fournisseurs sont à régler sous 30 jours.

4. EVOLUTION DES AFFAIRES, DES RÉSULTATS ET DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Les premiers mois de l'année 2010 s'inscrivent dans la continuité des tendances observées au deuxième semestre de l'année 2009, avec l'achèvement des opérations d'intégration de la société Intra Call Center, un développement significatif du chiffre d'affaires au Maroc, et une reprise de la croissance en Grande-Bretagne et en Espagne.

5. SITUATION D'ENDETTEMENT

5.1 Situation à la clôture de l'exercice 2009

L'endettement financier de la Société ressort à un montant total de 13.102 milliers d'euros.

L'endettement financier du Groupe d'un montant total de 14.512 milliers d'euros est composé d'emprunts et dettes auprès des organismes de crédit bail pour 973 milliers d'euros, de découverts bancaires pour 4.173 milliers d'euros (dont 1.809 milliers d'euros d'en cours Factor), d'emprunts auprès des établissements de crédit pour 954 milliers d'euros et 8.412 milliers d'euros de comptes courants d'associés.

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit restant dus au 31 décembre 2009 intègrent les emprunts suivants :

- un emprunt de 95 milliers d'euros contracté par CCA Mauritius, dont 6 milliers d'euros restant dus au 31 décembre 2009 ;
- un emprunt de 500 milliers d'euros contracté par Fonoservice en 2007. Le solde restant à courir au 31 décembre 2009 est de 275 milliers d'euros ;
- un nouvel emprunt contracté en 2009 par CCA International (France) pour 324 milliers d'euros, venant s'ajouter aux deux emprunts contractés en 2008 sur les sociétés françaises pour 253 milliers d'euros. Le solde restant à courir au 31 décembre 2009 pour l'ensemble de ces emprunts est de 456 milliers d'euros.
- un emprunt contracté par Intra Call Center, dont le solde restant dû au 31 décembre 2009 est de 217 milliers d'euros.

A ce jour, il n'existe pas de risque d'exigibilité anticipée.

5.2 Ratio endettement du Groupe sur capitaux propres

L'endettement s'élève à 14.512 milliers d'euros pour un montant de capitaux propres de 19.805 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur capitaux propres de 73,3 %.

L'endettement net s'élève à 8.895 milliers d'euros, soit un taux d'endettement net sur capitaux propres de 44,9 %.

5.3 Ratio endettement du Groupe sur chiffre d'affaires

L'endettement s'élève à 14.512 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 96.696 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur chiffre d'affaires de 15 %. Le taux d'endettement net sur chiffre d'affaires est de 9,2 %.

6. ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT

Néant.

7. FILIALES ET PARTICIPATIONS

7.1 Filiales et participations détenues directement ou indirectement par la Société au 31 décembre 2009

Entreprises	Siren	Siège social	% de contrôle
CCA INTERNATIONAL (FRANCE)	384 627 659	Paris	100%
CCA BENELUX	/	Belgique	100%
CCA DEUTSCHLAND	/	Allemagne	100%
CCA ESPANA	/	Espagne	100%
FONOSERVICE	/	Espagne	100%
INTERVIEW AG	/	Allemagne	100%
CCA INTERNATIONAL (UK)	/	Angleterre	100%
VICTORIA LINE	422 596 254	Montrouge	100%
CCA INTERNATIONAL – CALL CENTER (MAROC)	/	Maroc	100%
CCA MAURITIUS	/	Ile Maurice	74,99%
SMST (eCALL)	/	Monaco	60%
INTRA CALL CENTER Armenia	/	Arménie	100%
INTRA CALL CENTER	409 709 342	Amiens	100%

7.2 Prise de participation au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2009

Le 29 septembre 2009, le Groupe a acquis, auprès des sociétés Tutor et Seven H, 100% du capital et des droits de vote de la société Intra Call Center, société par actions simplifiée au capital de 1.365.799,99 euros, dont le siège social est situé 42 à 46, rue Riolan, 80.000 Amiens, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Amiens sous le numéro 409 709 342.

Aucune autre prise de participation n'est intervenue au cours de l'exercice écoulé.

7.3 Cession de participations

Au cours de l'exercice écoulé, notre Société n'a cédé aucune participation.

7.4 Activités des filiales

Les points marquants de l'activité des différentes filiales du Groupe au cours de l'exercice 2009 sont les suivants :

- CCA International (France), filiale française et historique du Groupe, a été fortement pénalisée en 2009 par d'importants problèmes de rentabilité touchant deux de ses principaux sites de production, à savoir Rouen et, à une moindre échelle, Carmaux ;
- la société Victoria Line, société française acquise en décembre 2005, a confirmé les bonnes performances de l'exercice précédant en réalisant en 2009 un résultat net positif ;
- la société SMST (eCALL), filiale monégasque acquise au mois de juin 2008, continue à contribuer très positivement aux résultats consolidés du Groupe ;
- la filiale anglaise, CCA International (UK), a connu en 2009 un marché difficile conduisant à une baisse de son chiffre d'affaires et de ses résultats. Sa contribution aux résultats du Groupe reste néanmoins positive, malgré l'incidence défavorable de l'évolution du taux de change ;
- la filiale espagnole, Fonoservice, a procédé au cours de l'exercice à la fermeture de ses bureaux de Bilbao, Valence et La Corogne. Cette restructuration pèse largement sur les résultats de l'exercice 2009 qui sont déficitaires. Le site de Barcelone a quant à lui retrouvé un équilibre d'exploitation tout au long du second semestre 2009 ;
- la société CCA Interview AG, filiale allemande, a cessé son activité au cours de l'exercice 2008 et fait l'objet d'un processus de liquidation amiable décidé par une assemblée générale du 10 juillet 2008 ;
- la société CCA Benelux, filiale belge, fait l'objet d'un processus de liquidation amiable décidé par une assemblée générale du 31 mars 2009 ;
- la filiale basée à l'Ile Maurice (cette dernière ayant été acquise en décembre 2005) a connu en 2009 une forte croissance de son chiffre d'affaires et de ses résultats ;
- la filiale marocaine CCA International (Maroc), qui a démarré son activité au début de l'année 2008, a initié au cours du second semestre 2009 une phase de développement plus soutenue avec la signature de nouveaux contrats importants et a déménagé sur un nouveau site en janvier 2010.

7.5 Participations réciproques au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2009

Conformément à l'article L. 233-29 du Code de commerce, nous vous indiquons qu'il n'existe pas de participations réciproques entre la Société et une quelconque société. Il n'y a pas eu, au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2009, d'aliénations d'actions intervenues à l'effet de régulariser des participations croisées.

8. ACTIONNARIAT

8.1 Evolution du capital

Le capital de la société s'élève à ce jour à 1.052.798,40 euros ; il est divisé en 5.263.992 actions de 0,2 euro de nominal. Il a été réduit au cours de l'exercice 2009 d'une somme de 27.901,60 euros pour être porté de 1.080.700 euros à 1.052.798,40 euros par l'annulation de 139.508 actions auto-détenues d'une valeur nominale de 0,2 euro chacune.

8.2 Information sur la détention du capital au 31 janvier 2010

Conformément aux dispositions de l'article L. 233-13 du Code de commerce et compte tenu des informations reçues en application des articles L. 233-7 et L. 233-12 dudit Code, nous vous indiquons que (i) les personnes physiques et morales inscrites au nominatif et (ii) les personnes physiques et morales inscrites possédant, au 31 janvier 2010, plus du vingtième, du dixième, des trois vingtièmes, du cinquième, du quart, du tiers, de la moitié, des deux tiers ou des dix-neuf vingtièmes du capital social ou des droits de vote aux Assemblées Générales de la Société, sont les suivantes :

Actionnaires	Nombre d'actions	% du capital	Nombre de droits de vote	% des droits de vote
FINAPERTEL	4.685.313	89,01%	4.685.313	84,97%
RES PUBLICA	250.000	4,75%	500.000	9,07%
M. Jean Pierre CISMARESCO	40.000	0,76%	40.000	0,73%
M. Jules MARMONT	40	0,00%	80	0,00%
M. Gaëtan DE LOVINFOSSE	1	0,00%	2	0,00%
EUROPE OFFERING	1	0,00%	2	0,00%
M. Jérôme BALLADUR	1	0,00%	1	0,00%
LFPI GESTION	1	0,00%	1	0,00%
M. Olivier LANGE	1	0,00%	1	0,00%
PROXINVEST	1	0,00%	1	0,00%
PUBLIC	288.633	5,48%	288.633	5,23%
TOTAL	5.263.992	100	5.514.034	100

8.3 Etat de la participation des salariés dans le cadre des dispositions régissant les plans d'épargne destinés aux salariés

Néant.

8.4 Opérations réalisées au titre de l'attribution d'actions gratuites

Néant.

8.5 Achat par la Société de ses propres actions

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de la Société a autorisé, au cours sa réunion du 30 juin 2009, le Directoire, conformément aux dispositions de l'article L. 225-209 du Code de commerce, à procéder sur sa seule décision à l'annulation, en une ou plusieurs fois, de tout ou partie des actions de la Société autodétenues consécutivement à leur rachat par la Société.

Cette autorisation a été conférée pour une durée de dix-huit (18) mois à compter de ladite assemblée expirant à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2009 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de ladite Assemblée Générale Mixte.

Au cours de sa réunion du 10 décembre 2009, le Directoire a décidé, conformément à la délégation conférée par l'Assemblée Générale Mixte susvisée, d'utiliser cette autorisation et d'annuler les 139.508 actions autodétenues inscrites au nominatif, comme conséquence de leur rachat, et, de procéder en conséquence à la réduction du capital social de la Société à due concurrence.

En conséquence de cette annulation, la Société ne détient à ce jour aucune action autodétenue.

Aussi, nous vous proposons d'autoriser, d'ores et déjà, le Directoire à mettre en œuvre un autre programme de rachat qui se substituera à celui actuellement en cours et qui arrive à échéance à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2009 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes du 31 décembre 2010.

8.6 Options de souscription d'actions consenties par la Société

Détail des conditions de fonctionnement des plans de souscription d'actions au 31 janvier 2010 :

DESCRIPTION	Plan 4	Plan 6	Plan 7
Date d'assemblée ayant autorisé le plan	17/06/04	17/06/04	27/06/07
Date du conseil d'adm. / Directoire ayant attribué les options	01/09/04	21/03/06	28/06/07
Nombre total d'options de souscription	35.000	72.000	59.000
Point de départ d'exercice des options consenties	01/09/07	05/04/09	28/06/10
Date d'expiration des options	01/09/09	05/04/11	28/06/12
Prix de souscription des options	4 €	4,77 €	4,81 €

Nombre total d'options de souscription d'actions levées au 31 janvier 2010	Néant	Néant	Néant
Nombre total d'options de souscription annulées ou caduques	35.000	42.000	30.000
Nombre total d'options de souscription d'actions restantes	0	30.000	29.000

En cas d'exercice de l'ensemble de ces options, chacune donnant droit à une action, ce sont 59.000 actions qui seraient créées, le montant maximum autorisé étant de 5% du capital, soit 263.200 actions.

Il n'existe pas d'autres instruments optionnels autorisés donnant accès au capital de la Société ou de ses filiales.

9 MANDATAIRES SOCIAUX

9.2 Informations relatives au cumul des mandats

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102-1, al. 3 du Code de commerce, nous vous communiquons ci-joint en Annexe 4 la liste de l'ensemble des mandats et fonctions exercés dans toute société par chacun des mandataires sociaux de la Société.

9.3 Intérêts des dirigeants dans le capital d'une filiale de l'émetteur ou chez un client ou fournisseur de la Société

Néant.

9.4 Prêts et garanties accordés ou constitués en faveur des membres du Conseil de surveillance et/ou du Directoire de la Société

Néant.

9.5 Etat des rémunérations et avantages en nature versés aux mandataires sociaux

Rémunération de M. Jean Pierre Cismaresco, Président du Directoire jusqu'au 3 mars 2009 et membre du Directoire jusqu'au 14 avril 2009

M. Jean Pierre Cismaresco a perçu au titre de l'exercice 2009 une rémunération brute décomposée comme suit :

- 38.928 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans la Société),
- 58.918 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans CCA Deutschland).

Par ailleurs, nous vous informons que M. Jean Pierre Cismaresco a perçu de la société Finapertel, actionnaire de contrôle de la Société, une rémunération brute de 10.909 euros au titre de ses fonctions de Président.

Rémunération de M. Pierre Gosselin, Président du Directoire depuis le 3 mars 2009

M. Pierre Gosselin a perçu au titre de l'exercice 2009 une rémunération brute de 86.107 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans la Société).

Par ailleurs, nous vous informons que M. Pierre Gosselin a perçu de la société Finapertel, actionnaire de contrôle de la Société, une rémunération brute de 47.523 euros au titre de ses fonctions de Président.

Rémunération de Mme Carol Rogerson

Mme Carol Rogerson a perçu au titre de l'exercice 2009 une rémunération globale de 167.800 livres sterling en sa qualité de Managing Director de la société CCA International (UK). Elle ne perçoit pas de rémunération en qualité de membre du Directoire de la Société.

Rémunération de M. Eric Dadian

M. Eric Dadian a perçu au titre de l'exercice 2009 une rémunération globale de 120.611 euros en sa qualité de Président de la société par actions simplifiée Intra Call Center (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge). Il ne perçoit pas de rémunération en qualité de membre du Directoire et Directeur Général de la Société.

Les options de souscriptions d'actions qui ont été attribuées aux mandataires sociaux sont récapitulées ci-après :

	Plan 6	Plan 7	TOTAL
Point de départ de l'option	05/04/09	28/06/10	/
Expiration des options	05/04/11	28/06/12	/
Prix de souscription	4,77	4,81	/
Rogerson Carol	20.000	10.000	30.000
TOTAL CCA	30.000	29.000	59.000

Conformément aux recommandations du MEDEF et de l'AFEP du 6 octobre 2008 sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés cotées, nous vous communiquons ci-joint en Annexe 5 la présentation standardisée de tous les éléments de rémunération des dirigeants (incluant la valorisation des options attribuées selon la méthode retenue pour les comptes consolidés).

9.6 Actions détenues personnellement par les mandataires sociaux

MM. Jérôme Ballardur et Olivier Lange sont les seuls membres du Conseil de Surveillance à détenir à ce jour personnellement des actions.

L'obligation de détenir une action de référence pour les membres du Conseil de surveillance a été supprimée par décisions de l'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires du 14 avril 2009 (article 20 des statuts de la Société).

Le détail du nombre d'actions que possèdent MM. Jérôme Ballardur et Monsieur Olivier Lange figure dans le tableau faisant état de la géographie du capital au 31 janvier 2010 (8.2).

10 COMMISSAIRES AUX COMPTES

10.1 Rapports des Commissaires aux comptes

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires, nous tenons à votre disposition les rapports de vos Commissaires aux comptes.

Par ailleurs, nous vous indiquons que la liste et l'objet des conventions courantes conclues à des conditions normales qui, en raison de leur objet ou de leurs implications financières ne sont pas significatives pour les parties, ont été communiqués aux membres du Conseil de surveillance et aux Commissaires aux comptes.

10.2 Situation des mandats des Commissaires aux comptes

Le contrôle de la Société est effectué par deux Commissaires aux comptes titulaires, nommés et exerçant leur mission conformément à la loi.

Des Commissaires aux comptes suppléants appelés à remplacer le ou les titulaires en cas de refus, d'empêchement, de démission ou de décès, sont nommés en même temps que le ou les titulaires et pour la même durée.

Les honoraires des Commissaires aux comptes sont fixés en conformité avec la réglementation en vigueur.

Commissaires aux comptes titulaires :

Nom / Dénomination	Adresse	Date de nomination	Echéance du mandat
MBV & Associés	39, avenue de Friedland 75008 Paris	28/06/06	31/12/11
Rouer, Bernard, Bretout	47, rue de Chaillot 75116 Paris	28/06/06	31/12/11

Commissaires aux comptes suppléants :

Nom / Dénomination	Adresse	Date de nomination	Echéance du mandat
M. Etienne de Bryas	39, avenue de Friedland 75008 paris	28/06/06	31/12/11
M. Hervé Bernard	14, rue Magellan 75008 Paris	28/06/06	31/12/11

11 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe s'est largement développé en collaboration avec les différents relais régionaux tels que les Conseils de Région, les mairies et autres collectivités locales afin de privilégier la création d'emploi dans des bassins géographiques ciblés.

Par ailleurs, la coopération entre le Groupe et les Agences Nationales pour l'Emploi, ainsi que les différentes associations de réinsertion est active et fructueuse.

Le Groupe favorise également l'emploi et la formation des jeunes en créant chaque année un nombre important de Contrats de Qualification et de Stages en Entreprise.

De la même façon, les sites du Groupe favorisent l'emploi de personnes handicapées.

12. CONSÉQUENCES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITÉ

12.1 Conséquences environnementales de l'activité

Néant.

12.2 Conséquences sociales de l'activité

L'effectif du Groupe était d'environ 3.772 personnes au 31 décembre 2009 contre environ 2.871 personnes au 31 décembre 2008

S'agissant d'une activité de services, la réussite du Groupe est directement liée à la compétence, la motivation et donc l'efficacité de ses collaborateurs. C'est pourquoi la formation initiale et celle résultant d'un changement d'affectation représente un investissement compris entre 1 et 5 semaines. La formation se poursuit ensuite tout au long de la vie professionnelle dans l'entreprise.

Les dépenses de formation du personnel au cours de l'exercice ont représenté environ 3% de la masse salariale.

Le Groupe dispose de systèmes de rémunération attractifs adaptés aux différents types de prestations délivrées aux clients.

Selon les sites et la nature des services rendus, les salariés peuvent bénéficier d'accords sur la réduction et/ou la modulation du temps de travail.

13. RISQUES DE MARCHÉ, PAYS ET ACTIONS

13.1 Risque pays au 31 décembre 2009 (12 mois)

Les filiales de CCA étant implantées en France, en Angleterre, en Allemagne, en Espagne, au Maroc, à l'Ile Maurice et en Arménie sont peu soumises au risque pays. Le Groupe n'effectue pas d'opération en devise, à l'exception des opérations de compte courant avec ses filiales.

CCA International (UK) établissant ses comptes en livres sterling, les comptes consolidés du Groupe peuvent être affectés par le taux de change livre sterling/euros avec lequel sont convertis les comptes de la filiale britannique.

Il n'existe pas à la connaissance du Groupe de moyen simple pour maîtriser ce risque.

Compte d'exploitation Grande Bretagne	En % du total du Groupe	Impact en % d'une variation de 10% de la livre sterling
Chiffre d'affaires	10,03%	10,92%
Résultat opérationnel GB	52,62%	54,99%
Résultat opérationnel groupe	100%	100%
Résultat net GB	57,88%	60,18%
Résultat net groupe	100%	100%

Le risque lié à la conversion des comptes des filiales CCA Mauritius, CCA International - Call Center (Maroc) et Intra Call Center Armenia implantées respectivement à l'Ile Maurice, au Maroc et en Arménie, n'est pas significatif compte tenu de la taille de ces trois sociétés.

13.2 Risques de Marché Actions au 31 décembre 2009 (12 mois)

Au 31 décembre 2009 en milliers d'euros	Portefeuille d'actions tierces ou OPCVM actions	Portefeuille d'actions propres
Position à l'actif	1.304	-
Hors Bilan (plus-value latente)	-	-
Position nette globale	1.304	-
Sensibilité du résultat à une baisse de 10% du cours de référence	-	-

De manière générale, la politique de la Société est d'éviter les risques de variation de cours en réalisant des placements court ou moyen terme sécurisés par des taux de rendement garantis (SICAV de trésorerie de préférence). Aucun autre placement n'est autorisé par la Direction Financière.

14. DÉLÉGATIONS AU CONSEIL D'ADMINISTRATION / DIRECTOIRE

L'Assemblée Générale du 17 juin 2004 a donné au Conseil d'Administration les délégations suivantes :

- Délégation donnée au Conseil d'Administration d'émettre des obligations, titres assimilés ou autres titres conférant un droit de créance sur la société pour une durée de cinq ans à compter de l'Assemblée pour un montant maximum de dix millions d'euros de valeur nominale.

Le Directoire n'a pas fait usage de cette délégation qui expirait le 17 juin 2009.

L'Assemblée Générale du 27 juin 2007 a donné au Directoire les délégations suivantes :

- Délégation donnée au Directoire d'émettre des actions et valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société, avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires, pour une durée de vingt-six (26) mois à compter de l'Assemblée, pour un montant maximum de dix millions d'euros de valeur nominale qui s'imputera sur le plafond de dix millions d'euros fixé par la douzième résolution de l'Assemblée Générale Mixte du 28 juin 2006.

Le Directoire n'a pas fait usage de cette délégation qui expirait le 28 août 2009.

L'Assemblée Générale du 30 juin 2008 a donné au Directoire les délégations suivantes :

- Délégation donnée au Directoire à l'effet d'annuler, en une ou plusieurs fois, tout ou partie des actions de la Société détenues par celle-ci au titre des autorisations d'achat d'actions de la Société, pour une durée de dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée, dans la limite de 10% du capital social par période de vingt-quatre (24) mois.

Le Directoire n'a pas fait usage de cette délégation qui expirait à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2008 et au plus tard le 30 décembre 2009.

- Délégation donnée au Directoire à l'effet d'augmenter le capital social, en une ou plusieurs fois, d'un montant maximum de trente mille euros (€ 30 000), par émission d'actions nouvelles à souscrire en numéraire par les salariés de la Société ou des sociétés qui lui sont liées au sens de l'article L. 233-16 du Code de commerce, adhérant à un ou plusieurs plans d'épargne d'entreprise ou d'épargne d'entreprises groupe qui seraient mis en place par la Société et qui rempliraient les conditions éventuellement fixées par le Directoire.

Le Directoire n'a pas fait usage de cette délégation qui expirait à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2008.

L'Assemblée Générale du 30 juin 2009 a donné au Directoire les délégations suivantes :

- Délégation donnée au Directoire à l'effet d'annuler, en une ou plusieurs fois, tout ou partie des actions de la Société détenues par celle-ci au titre des autorisations d'achat d'actions de la Société, pour une durée de dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée, dans la limite de 10% du capital social par période de vingt-quatre (24) mois.

Le Directoire a fait usage de cette délégation le 10 décembre 2009 et a procédé à l'annulation de 139.508 actions de la Société autodétenues. En conséquence, le capital social de la Société a été réduit de 1.080.700 euros à 1.052.798,40 euros, par annulation de 139.508 actions autodétenues, d'une valeur nominale de 0,2 euro.

15. DEMANDES DE DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE

15.1 Demande d'une délégation à l'effet d'opérer sur les actions propres de la Société

L'Assemblée Générale du 30 juin 2009 a conféré à la Société une autorisation d'acquérir ses propres titres, qui arrive à expiration à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2009 et au plus tard le 31 décembre 2010.

Le Directoire demande à l'Assemblée Générale une nouvelle délégation lui permettant d'agir sur ses propres titres, qui pourra être mise en œuvre à l'issue du programme de rachat en cours.

Comme précédemment, cette autorisation sera destinée à faciliter les dispositions concernant l'émission, le rachat ou la vente de ses propres titres dans le cadre de ses objectifs de croissance externe, de rachat des actions pour le compte de la Société par un prestataire de service d'investissement, de l'ouverture du capital aux salariés, de couverture de titres donnant accès au capital, ou de l'annulation de titres. Le Directoire demande à l'Assemblée Générale une délégation lui permettant d'agir sur ses propres titres de manière réactive et lui permettant de faire les meilleurs choix concernant la gestion de la Société dans le respect de la stratégie proposée par le Directoire.

A ce titre, le projet de résolution proposé par le Directoire à l'Assemblée Générale est le suivant :

« L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées ordinaires et après avoir pris connaissance du rapport du Directoire, autorise le Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président dans les conditions prévues par la loi, à acheter et vendre des actions de la Société dans le cadre des dispositions des articles L. 225-209 et suivants du Code de commerce et conformément aux dispositions applicables du Règlement Européen n° 2273/2003 du 22 décembre 2003 et du Règlement général de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF).

L'Assemblée Générale décide que les actions de la Société, dans les limites ci-dessus, pourront être rachetées sur décision du Directoire en vue notamment :

- d'assurer la liquidité et l'animation du marché du titre de la Société par un prestataire de services d'investissement dans le cadre d'un contrat de liquidité conforme à la charte de déontologie reconnue par l'AMF ;*
- de l'annulation de tout ou partie des titres ainsi rachetés, dans les conditions prévues à l'article L. 225-209 alinéa 2 du Code de commerce, sous réserve de l'adoption par la présente Assemblée Générale de la onzième résolution ci-après, et ce dans les termes qui y sont indiqués ;*
- de la mise en œuvre de tout plan d'options d'achat d'actions de la Société dans le cadre des dispositions des articles L. 225-177 et suivants du Code de commerce ou de l'attribution gratuite d'actions dans le cadre des dispositions des articles L. 225-197-1 et suivants du Code de commerce ;*
- de la remise d'actions lors de l'exercice de droits attachés à des valeurs mobilières donnant accès au capital par remboursement, conversion, échange, présentation d'un bon ou de tout autre manière ;*
- de la remise d'actions (à titre d'échange, de paiement ou autre) dans le cadre d'opérations de croissance externe, de fusion, de scission ou d'apport, dans la limite d'un sous-plafond de 5% du nombre d'actions composant le capital social et conformément aux dispositions de l'article L. 225-209 alinéa 6 du Code de commerce ;*
- de l'attribution ou de la cession d'actions aux salariés au titre de leur participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise et de la mise en œuvre de tout plan d'épargne d'entreprise dans les conditions prévues par la loi, notamment les articles L. 3332-1 et suivants du Code du travail.*

Ce programme serait également destiné à permettre à la Société d'opérer dans tout autre but autorisé ou qui viendrait à être autorisé par la Loi ou la Réglementation en vigueur. Dans une telle hypothèse, la Société informerait ses actionnaires par voie de communiqué.

L'acquisition, la cession ou le transfert des actions pourront être réalisés à tout moment dans les limites autorisées par les dispositions légales et réglementaires en vigueur et par tous moyens, sur le marché ou de gré à gré, y compris par acquisition ou cession de blocs (sans limiter la part du programme de rachat pouvant être réalisée par ce moyen), par offre publique d'achat, de vente ou d'échange, ou par utilisation d'options ou autres instruments financiers à terme négociés sur un marché réglementé ou de gré à gré ou par remise d'actions par suite de l'émission de valeurs mobilières donnant accès au capital de la Société par conversion, échange, remboursement, exercice d'un bon ou de toute autre manière, soit directement soit indirectement par l'intermédiaire d'un prestataire de services d'investissement.

L'Assemblée Générale décide que les achats d'actions de la Société pourront être mis en œuvre dans les conditions suivantes :

- le nombre d'actions que la Société sera susceptible d'acheter dans le cadre des présentes n'excèdera pas 10% du nombre total des actions composant le capital de la Société à la date de réalisation de ces achats, étant précisé que le nombre d'actions acquises en vue de leur conservation et de leur remise ultérieure dans le cadre d'une opération de fusion, de scission ou d'apport ne pourra quant à lui excéder 5% de son capital social ;*
- le nombre d'actions que la Société détiendra à quelque moment que ce soit ne pourra pas dépasser 10% du nombre total des actions composant le capital de la Société à la date considérée et sera par conséquent ajusté en cas d'augmentation ou réduction de capital éventuelles ;*
- le prix unitaire d'achat hors frais maximum sera de vingt (20) euros par action ;*
- en cas de revente sur le marché, le prix de vente minimum hors frais sera d'un (1) euro par action ; Nonobstant ce qui précède, dans le cas où il serait fait usage des facultés offertes par le cinquième alinéa de l'article L. 225-209 du Code de commerce, les règles relatives au prix de vente seront celles fixées par les dispositions légales en vigueur. En outre, le prix minimum de vente ne s'appliquera pas en cas de remise de titres en paiement ou en échange dans le cadre d'opérations d'acquisition, ce prix étant applicable tant aux cessions décidées à compter de la date de la présente Assemblée qu'aux opérations à terme conclues antérieurement et prévoyant des cessions d'actions postérieures à la présente Assemblée ;*
- le montant maximum des fonds que la Société pourra consacrer aux rachats de ses propres actions est d'un (1) million d'euros. Les achats seront financés par la trésorerie de la Société ou par endettement.*

Cette autorisation prive d'effet, le cas échéant, toute délégation antérieure en cours donnée au Directoire à l'effet d'opérer sur les actions de la Société. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2010 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de la présente Assemblée.

L'Assemblée Générale délègue au Directoire, en cas de modification du nominal de l'action, d'augmentation de capital par incorporation de réserves, d'attribution gratuite d'actions, de division ou de regroupement de titres, de distribution de réserves ou de tous autres actifs, d'amortissement du capital, ou de toute autre opération portant sur les capitaux propres, le pouvoir d'ajuster le(s) prix d'achat et de vente susvisé(s) afin de tenir compte de l'incidence éventuelle de ces opérations sur la valeur de l'action.

Les opérations d'achat, de vente ou de transfert d'actions de la Société par le Directoire pourront intervenir à tout moment dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation dans les conditions légales, pour décider et effectuer la mise en œuvre de la présente autorisation, pour en préciser, si nécessaire, les termes et en arrêter les modalités, pour réaliser le programme d'achat, et notamment pour passer tout ordre de bourse, conclure tout accord, en

vue de la tenue des registres d'achats et de ventes d'actions, effectuer toutes déclarations auprès de l'AMF et de toute autre autorité qui s'y substituerait, remplir toutes formalités et, d'une manière générale, faire le nécessaire. Le Directoire informera l'Assemblée Générale Ordinaire Annuelle dans les conditions prévues par la Loi des opérations réalisées en application de la présente autorisation. »

15.2 Demande d'une délégation à l'effet de réduire le capital social par annulation des actions auto-détenues

Dans l'éventualité où il s'avèrerait nécessaire, pour des raisons de régularisation du cours de bourse ou de contrôle de la trésorerie, de réduire le capital social par annulation d'actions autodétenues par la Société, le Directoire sollicite de la part de l'Assemblée Générale l'autorisation de procéder à cette réduction.

A ce titre, le projet de résolution proposé par le Directoire à l'Assemblée Générale est le suivant :

« L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées extraordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire et du rapport spécial des Commissaires aux comptes, et conformément aux dispositions de l'article L. 225-209 du Code de commerce, autorise, sous la condition de l'adoption par l'Assemblée Générale de la dixième résolution relative à l'autorisation donnée à la Société d'opérer sur ses propres titres, le Directoire, à procéder sur sa seule décision à l'annulation, en une ou plusieurs fois, de tout ou partie des actions de la Société détenues par celle-ci au titre des autorisations d'achat d'actions de la Société.

Cette autorisation est valable dix-huit (18) mois à compter du jour de la présente Assemblée Générale, dans la limite de dix (10) % du capital social par période de vingt-quatre (24) mois, étant rappelé que cette limite s'applique à un montant du capital de la Société qui sera, le cas échéant, ajusté pour prendre en compte des opérations affectant le capital social postérieurement à la présente Assemblée Générale.

Elle annule et remplace la précédente délégation donnée au Directoire au titre de l'Assemblée Générale Mixte du 30 juin 2009. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2010 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter de la présente Assemblée.

L'Assemblée Générale confère tous pouvoirs au Directoire pour régler le sort d'éventuelles oppositions, décider l'annulation des actions, constater la réduction du capital social, imputer la différence entre la valeur de rachat des titres annulés et leur valeur nominale sur les primes et réserves disponibles, modifier en conséquence les statuts et généralement prendre toutes mesures utiles et remplir toutes formalités. »

15.3 Demande d'une délégation de compétence au Directoire à l'effet d'augmenter le capital par voie d'émission d'actions ordinaires avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires

Le Directoire propose de solliciter une délégation de compétence de l'Assemblée Générale en vue d'augmenter le capital social en numéraire avec maintien du droit préférentiel de souscription, ce conformément aux termes des articles L. 225-129, L. 225-129-2 et L. 225-129-6 du Code de commerce.

Il rappelle que la Société a acquis le 29 septembre 2009 la totalité du capital et des droits de votes de la société Intra Call Center (ICC) et que le financement de l'achat des titres ICC a été assuré par Finapertel, société holding de tête du Groupe, par voie d'avance en compte courant.

La présente autorisation d'augmenter le capital aurait pour principal objet de permettre l'incorporation au capital de la Société de cette avance en compte courant et de permettre ainsi de renforcer les fonds propres de la Société.

A ce titre, le projet de résolution proposé par le Directoire à l'Assemblée Générale est le suivant :

« L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées extraordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire, et conformément aux dispositions des articles L. 225-129, L. 225-129-2 et L. 225-129-6 du Code de commerce :

1) délègue au Directoire, avec faculté de subdélégation dans les conditions légales, sa compétence à l'effet de décider, en une ou plusieurs fois, l'émission avec maintien du droit préférentiel de souscription des actionnaires, d'actions ordinaires de la Société ; la souscription de ces actions pourra se faire en numéraire ou par compensation de créances certaines, liquides et exigibles sur la Société ;

2) décide que le montant total nominal des augmentations de capital en numéraire susceptibles d'être réalisées immédiatement et/ou à terme en vertu de la présente délégation, ne pourra être supérieur à sept cent cinquante mille euros (€ 750 000), hors prime d'émission, montant auquel s'ajoutera, le cas échéant, le montant nominal des actions supplémentaires à émettre pour préserver, conformément à la loi, les droits de porteurs de valeurs mobilières donnant accès à des actions ordinaires de la Société ;

3) en cas d'usage par le Directoire de la présente délégation, l'Assemblée Générale décide que :

(i) les actionnaires ont, proportionnellement au montant de leurs actions, un droit préférentiel de souscription à titre irréductible, aux actions ordinaires émises en vertu de la présente délégation,

(ii) le Directoire pourra en outre, conformément à l'article L. 225-133 du Code de commerce, conférer aux actionnaires un droit de souscription à titre réductible qui s'exercera proportionnellement à leurs droits et dans la limite de leurs demandes sur les actions nouvelles non souscrites à titre irréductible,

(iii) 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 réalisée en vertu de la présente délégation, 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, et/ou répartir librement, totalement ou partiellement, les titres non souscrits et/ou les offrir au public totalement ou partiellement, conformément aux dispositions de l'article L. 225-134 du Code de commerce ;

(iv) le Directoire pourra ne pas tenir compte des actions auto-détenues par la Société pour la détermination des droits préférentiels de souscription attachés aux autres actions ;

4) décide qu'il appartiendra au Directoire, avec faculté de subdélégation dans les conditions légales, de fixer le prix d'émission des actions ordinaires à émettre par la Société ;

5) donne au Directoire, avec faculté de subdélégation dans les conditions légales, tous pouvoirs aux fins de mettre en œuvre la présente délégation, notamment aux fins de fixer les conditions et caractéristiques d'émission, y compris le cas échéant la date de jouissance, même rétroactive des titres à émettre, décider le sort des rompus, suspendre, le cas échéant, l'exercice des droits d'attribution d'actions attachés aux valeurs mobilières existantes pendant un délai qui ne pourra excéder trois mois et fixer les modalités suivant lesquelles seront assurées, le cas échéant, la préservation des droits des titulaires des valeurs mobilières donnant accès au capital social de la Société et ce, en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou, le cas échéant, les stipulations contractuelles prévoyant d'autres cas d'ajustement, constater la réalisation de la ou des augmentations de capital qui en résultent, procéder à la modification corrélative des statuts et permettre l'imputation éventuelle des frais sur la prime d'émission et plus généralement prendre toutes mesures pour parvenir à la bonne fin de l'augmentation de capital considérée et à la cotation et au service financier des titres émis ;

6) décide que la présente délégation de compétence expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2010 et prend acte que la présente délégation prive d'effet à compter de ce jour, toute délégation antérieure ayant le même objet ;

7) décide que le plafond fixé par la présente résolution constitue un plafond autonome et distinct du plafond fixé par l'Assemblée Générale au Directoire aux termes de la treizième résolution de la présente assemblée et que par conséquent, le montant nominal total de l'augmentation de capital susceptible d'être réalisée en vertu de la présente résolution ne s'imputera pas sur ledit plafond ;

8) prend acte que dans l'hypothèse où le Directoire viendrait à utiliser la délégation de compétence qui lui est conférée dans la présente résolution, le Directoire rendra compte à l'Assemblée Générale Ordinaire suivante de l'utilisation faite des autorisations conférées dans la présente résolution en établissant un rapport complémentaire au rapport général annuel sur la gestion de la Société, comportant les mentions requises par la réglementation en vigueur ainsi qu'un tableau récapitulatif des délégations en cours de validité dont il dispose et l'utilisation qui en a été faite, joint audit rapport de gestion ou annexé à celui-ci. »

15.4 Demande d'une délégation de pouvoir au Directoire à l'effet d'augmenter le capital en faveur des salariés de la Société et/ou des sociétés du groupe dans le cadre des dispositions du Code de commerce et des articles L. 3332-18 et suivants du Code du travail

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-129-6 du Code de commerce, du fait de la délégation ci-dessus (15.3), il conviendra en outre de soumettre à l'Assemblée Générale une résolution en vue de statuer sur une augmentation de capital réservée aux salariés selon les articles L. 3332-18 et suivants du Code du travail.

A ce titre, le projet de résolution proposé par le Directoire à l'Assemblée Générale est le suivant :

« L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées générales extraordinaires, connaissance prise du rapport du Directoire et du rapport spécial des Commissaires aux comptes, et conformément aux dispositions des articles L. 3332-18 et suivants du Code du travail et des articles L. 225-129-2, L. 225-129-6 et L. 225-138-1 du Code de commerce, décide :

1. de déléguer sa compétence au Directoire, à l'effet d'augmenter, en une ou plusieurs fois et sur ses seules décisions, le capital social par émission d'actions de la Société réservées aux salariés de la Société et des sociétés ou groupements d'intérêt économiques qui lui sont liés au sens des articles L. 225-180 du Code de commerce, adhérents à un plan d'épargne d'entreprise qui serait mis en place conformément aux dispositions de l'article L. 3332-18 du Code du travail ;

2. que l'augmentation de capital en application de la présente résolution ne pourra excéder 3% du capital social tel que constaté à l'issue de la présente assemblée générale, étant précisé que ce plafond est autonome et distinct du plafond fixé par l'assemblée générale aux termes de la douzième résolution de la présente assemblée et que, par conséquent, le montant nominal total de l'augmentation de capital susceptible d'être réalisée en vertu de la présente résolution ne s'imputera pas sur ledit plafond ;

3. de supprimer le droit préférentiel de souscription des actionnaires à ces actions nouvelles au profit desdits adhérents d'un plan d'épargne d'entreprise ;

4. que le prix de souscription des actions sera fixé conformément aux dispositions de l'article L. 3332-19 du Code du travail ;

5. de donner tous pouvoirs au Directoire, avec faculté de subdélégation dans les conditions prévues par les dispositions législatives et réglementaires applicables, pour mettre en œuvre la présente délégation dans les limites et les conditions précisées ci-dessus, et notamment à l'effet de :

- déterminer les sociétés ou groupements dont les salariés pourront souscrire aux actions nouvelles ;
- fixer les conditions et modalités des émissions qui seront réalisées en vertu de la présente autorisation et notamment le nombre d'actions nouvelles à émettre et leur date de jouissance, le prix de souscription des actions nouvelles, les dates d'ouverture et de clôture de la période de souscription et les modalités de libération des actions nouvelles ;
- constater la réalisation de chaque augmentation de capital à concurrence des actions qui seront effectivement souscrites, procéder aux modifications corrélatives des statuts et aux formalités en découlant ;
- s'il le juge opportun, imputer les frais des augmentations de capital sur le montant des primes afférentes à ces augmentations de capital et prélever sur montant les sommes nécessaires pour porter la réserve légale au dixième du nouveau capital après chaque augmentation ;
- et d'une façon générale, prendre toute mesure pour la réalisation des augmentations de capital, dans les conditions prévues par les dispositions législatives et réglementaires.

La présente délégation, qui met fin avec effet immédiat et se substitue à toute autorisation antérieure ayant le même objet, en la privant intégralement d'effet, est valable pour une durée de dix-huit (18) mois à compter de la présente Assemblée Générale. »

16. OPÉRATIONS RÉALISÉES PAR LES DIRIGEANTS SUR LEURS TITRES DE LA SOCIÉTÉ

Au cours de l'exercice écoulé, Mme Carol Rogerson :

- a cédé le 17 avril 2009, 10.000 actions de la Société dont elle était propriétaire, pour un montant total de 50.000 euros. La déclaration correspondante a été adressée à l'AMF concomitamment.

17. ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE

Nous vous exposons les éléments suivants susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique sur la Société :

17.1 La structure du capital

(Voir point 8 ci-avant).

Un actionnaire détient, directement et indirectement, plus de 89% du capital et plus de 84% des droits de vote de la Société. Seul 5,48% du capital est détenu au porteur.

17.2 Les restrictions statutaires à l'exercice des droits de vote et aux transferts d'actions ou les clauses des conventions portées à la connaissance de la Société en application de l'article L. 233-11 du Code de commerce

Droit de vote double attribué aux actions inscrites en compte depuis deux ans au moins au nom du même actionnaire.

17.3 Les participations directes ou indirectes dans le capital de la Société dont elle a connaissance en vertu des articles L. 233-7 et L. 233-12 du Code de commerce

(Voir point 8 ci-avant).

17.4 La liste des détenteurs de tout titre comportant des droits de contrôle spéciaux et la description de ceux-ci

Néant.

17.5 Les mécanismes de contrôle prévus dans un éventuel système d'actionnariat du personnel, quand les droits de contrôle ne sont pas exercés par ce dernier

Néant.

17.6 Les accords entre actionnaires dont la société a connaissance et qui peuvent entraîner des restrictions au transfert d'actions et à l'exercice des droits de vote

Néant.

17.7 Les règles applicables à la nomination et au remplacement des membres du directoire ainsi qu'à la modification des statuts de la Société

Règles légales.

17.8 Les pouvoirs du Directoire, en particulier l'émission ou le rachat d'actions

(Voir point 14 ci-avant).

17.9 Les accords conclus par la Société qui sont modifiés ou prennent fin en cas de changement de contrôle de la Société, sauf si cette divulgation, hors les cas d'obligation légale de divulgation, porterait gravement atteinte à ses intérêts

Les deux contrats suivants seraient modifiés ou prendraient fin en cas de changement de contrôle de la Société :

- l'accord conclu entre la Société et Orange : ce contrat comporte une clause prévoyant la faculté pour Orange de résilier le contrat de mise en œuvre en cas de cession par la Société de tout ou partie de son capital à un concurrent de France Telecom ou à une entité contrôlée par un tel concurrent. Pour les besoins du contrat, est considéré comme concurrent de France Telecom tout opérateur de téléphonie fixe ou mobile, ainsi que tout fournisseur d'accès internet n'appartenant pas au groupe France Telecom ;
- le contrat conclu entre la Société et Renault S.A.S. : ce contrat comporte une clause prévoyant l'obligation pour la Société d'informer Renault S.A.S. en cas cession du fonds de commerce ou de l'un de ses éléments, de mise en gérance ou apport du fonds à une société, de changement dans la répartition du capital affectant le contrôle de la Société ou de sa minorité de blocage, étant précisé que dans ces hypothèses Renault S.A.S. aura la faculté de résilier ledit contrat sans préavis.

17.10 Les accords prévoyant des indemnités pour les membres du Directoire ou les salariés, s'ils démissionnent ou sont licenciés sans cause réelle et sérieuse ou si leur emploi prend fin en raison d'une offre publique

Le nouveau Président du Directoire, M. Pierre Gosselin, ne bénéficie d'aucune indemnité de rupture.

Nous espérons que ce qui précède recevra votre agrément et que vous voudrez bien voter les résolutions qui vous sont soumises.

Paris, le 11 mars 2010

Le Directoire

Par : M. Pierre Gosselin

Président du Directoire

- ANNEXE 1 -

TABLEAU DES RÉSULTATS DE LA SOCIÉTÉ AU COURS DES CINQ DERNIERS EXERCICES

Nature des Indications / Périodes	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007	31/12/2006	31/12/2005
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
I – Situation financière en fin d'exercice					
a) Capital social	1 052 798,40	1 080 700	1 070 700	1 070 700	1 070 700
b) Nombre d'actions émises	5 263 992	5 403 500	5 353 500	5 353 500	5 353 500
c) Nombre d'obligations convertibles en actions					
II – Résultat global des opérations effectives					
a) Chiffre d'affaires hors taxes	14 378 665	11 044 580	7 002 132	4 100 015	3 618 905
b) Bénéfice avant impôt, amortissements & provisions	-1 111 515	1 520 899	3 281 952	-273 439	-2 145 609
c) Impôt sur les bénéfices	0	14 274		-230 945	-402 307
d) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements & provisions	-1 111 515	1 506 625	3 281 952	-42 494	-1 743 302
e) Bénéfice après impôt, amortissements & provisions	3 900 307	- 1 362 301	1 561 862	154 662	-1 539 358
f) Montants des bénéfices distribués					
g) Participation des salariés					
III – Résultat des opérations réduit à une seule action					
a) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements	-0,21	0,28	0,61	0,05	-0,40
b) Bénéfice après impôt, amortissements provisions	0,74	-0,25	0,29	0,04	-0,28
c) Dividende versé à chaque action					
IV – Personnel					
a) Nombre de salariés	5	7	6	3	6
b) Montant de la masse salariale	453 231	685 912	495 766	542 056	462 531
c) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	169 595	278 129	213 716	184 420	181 919

- ANNEXE 2 -

TABLEAU DES VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

DÉNOMINATION	ÉTABLISSEMENT BANCAIRE	VALEUR AU 31/12/2009
SMST MONACO CT TERME	CMB	1 116 872
Fonoservice Certificat de dépôt à terme		6 000
CCA International (France) LCL Monétaire Sicav	LCL	50 756
Intra Call Center Etoile Court	Crédit du Nord	72 419
CCA International Gestion privée ent. FCP 3 DEC	HSBC	57 541

- ANNEXE 3 -

TABLEAU DE RACHAT DES ACTIONS DE LA SOCIÉTÉ

Néant

(Aucune opération de rachat d'actions internes dans le cadre du programme de rachat d'actions autorisé par l'Assemblée Générale Mixte du 30 juin 2009 n'a été mise en œuvre par le Directoire)

- ANNEXE 4 -

**MANDATS ET FONCTIONS EXERCÉS DANS TOUTES LES SOCIÉTÉS PAR CHAQUE
MANDATAIRE SOCIAL**

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
FONDS PARTENAIRES GESTION	26/11/07	31/12/2009	Membre du CS	Membre du CS dans CCA International SA	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du CS représentée par Gilles Etrillard dans FINAPERTEL SAS et CCA International SA ; - Membre du CS représenté par Pierre-Guillaume Véron dans la SOCIETE LIEVINOISE DE PARTICIPATIONS SAS ; - Membre du CS représenté par Stéphane Colin dans EXPLINVEST SAS et SATECO HOLDING SAS.
JÉRÔME BALLADUR (Né le 05/07/1960)	26/11/07	31/12/10	Membre et Président du CS	Directeur Général délégué et administrateur de FONDS PARTENAIRES-GESTION	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Member</i> de LAZARD GROUP L.L.C. (Delaware - USA), de LAZ-MD Holdings L.L.C. (Delaware - USA) et de LFCM Holdings L.L.C. (Delaware - USA) ; - Associé-Gérant de COMPAGNIE FINANCIÈRE LAZARD FRÈRES SAS (<i>ex LAZARD FRÈRES SAS</i>) ; - Gérant de SC MANINVEST, MIDGEST (SARL) et BALINVEST (SARL) ; - Cogérant de LFPE (SARL) (Luxembourg) ; - Administrateur de LABORATOIRE DES GRANIONS SA (Monaco), LFPI GESTION (SAS) et LFPE SA (Suisse) ;

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					<ul style="list-style-type: none"> - Membre du CS de FINAPER 1 (SAS), de SPC (SAS), de HYGINVEST (SAS), de FINOLTEX (SAS), de FINANCIÈRE NEMO (SAS), de FINAPERTEL (SAS), et de FINANCIÈRE ITE (SAS) ; - Président du CS de IMMAT1 (SAS) (jusqu'au 1^{er} décembre 2008), du Comité de Surveillance de BEBEPHOT (SAS), et de CCA International (SA) ; - Représentant de MIDGEST ; - Gérant de HOLINVEST 1 (SC) ; - Représentant de FCPR LFPI Croissance ; - Membre du CS de FINAVEN (SAS) ; - Membre du CS de : PANINVEST (SAS) et LA FONCIÈRE LFPI (SAS) ; - Directeur Général de LA FINANCIÈRE PATRIMONIALE D'INVESTISSEMENT - LFPI (SAS).
OLIVIER LANGE (Né le 07/05/1973)	26/11/07	31/12/10	Membre et Vice-Président du CS	Membre du CS de CCA International SA	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du CS de FINAPER 1 SAS, FINAVEN SAS, HYGINVEST SAS, FINAPERTEL SAS, et FINANCIÈRE NEMO SAS ; - Administrateur de LABORATOIRE DES GRANIONS SA (Monaco); - Représentant LFPI censeur au CS de FINANCIÈRE CMG SAS.

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
PIERRE GOSSELIN (Né le 26/09/1943)	26/02/09	31/12/10	Membre et Président du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> - Chairman of the Board de CCA International (UK) ; - Fondateur de CCA España ; - Fondateur de Fonoservice ; - Président du CS de FINANCIÈRE BURGIE NNE SAS ; - Membre du CS de H OLGAT SAS ; - Président de CCA International (France) ; - Président de FINAPERTEL SAS ; - Président du Conseil d'administration de Victoria Line (à compter du 30 juin 2009) ; - Président de CCA Benelux ; - Chairman of the Board de Client Center Alliance ; - Président du CS d'Interview AG ; - Président du Directoire de CCA Deutschland AG ; - Président et Administrateur délégué de la société SMST (eCall) ; - Cogérant de la société CCA International – Call Center (Maroc)
JEAN PIERRE CISMARESCO (Né le 03/05/1954)	28/06/05	31/12/10	Membre du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> - Chairman of the Board de CCA International (UK) (révoqué courant 2009) ; - Fondateur de CCA España (révoqué courant 2009) ; - Fondateur de Fonoservice (révoqué courant 2009) ; - Président de CCA International (France) (révoqué courant 2009) ;

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					<ul style="list-style-type: none"> - Président de CCA Benelux (révoqué courant 2009) ; - Président du Conseil d'administration de Victoria Line (révoqué courant 2009) ; - Chairman of the Board de Client Center Alliance (révoqué courant 2009) ; - Président du CS d'Interview AG (révoqué courant 2009) ; - Président du Directoire de CCA Deutschland AG (révoqué courant 2009) ; - Président et Administrateur délégué de la société SMST (eCall) (révoqué courant 2009) ; - Président de FINAPERTEL SAS (révoqué le 23 mars 2009) - Gérant de la Société Civile CCP ; - Cogérant de la société CCA International – Call Center (Maroc) (révoqué courant 2009).
CAROL ROGERSON (Née le 10/06/1968)	28/06/05	31/12/10	Membre du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> - Managing Director de CCA International (UK) ; - Administrateur de Victoria Line ; - Director de Client Center Alliance (Mauritius) Ltd ; - Liquidateur d'Interview AG.
ERIC DADIAN (Né le 12/09/1958)	29/09/09	31/12/2010	Membre du Directoire et Directeur Général	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> - Président de Intra Call Center SAS ; - Président de Intra Call Center Armenia ; - Président de l'AFRC.

- ANNEXE 5 -

**PRÉSENTATION STANDARDISÉE DE TOUS LES ÉLÉMENTS DE
RÉMUNÉRATION DES DIRIGEANTS MANDATAIRES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ
AU COURS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ**

Tableaux 1

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Jean Pierre Cismaresco, Président du Directoire jusqu'au 3 mars 2009		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (détaillées au tableau 2)	257 979	108 755
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 4)	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	257 979	108 755

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Pierre Gosselin, Président du Directoire depuis le 3 mars 2009		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (détaillées au tableau 2)	0	133 630
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 4)	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	0	133 630

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (£)	Exercice N (£)
Carol Rogerson, Membre du Directoire		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (en £) <i>(détaillées au tableau 2)</i>	132 800	146 000
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	132 800	146 000

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Eric Dadian, Membre du Directoire		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	120 611	120 611
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	120 611	120 611

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Jérôme Ballardur, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Olivier Lange, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
FPG, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableaux 2

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Jean Pierre Cismaresco, Président du Directoire jusqu'au 3 mars 2009	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	240 000	240 000	94 909	94 909
- rémunération variable	0	9 475	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	17 979	17 979	13 846	13 846
TOTAL	257 979	267 454	108 755	108 755

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Pierre Gosselin, Président du Directoire depuis le 3 mars 2009	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
	dus	versés	dus	Versés
- rémunération fixe	0	0	133 630	133 630
- rémunération variable	0	0	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	0	0	0	0
TOTAL	0	0	133 630	133 630

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Carol Rogerson, Membre du Directoire	Montants au titre de l'exercice N-1 (£)		Montants au titre de l'exercice N (£)	
	dus	versés	dus	Versés
- rémunération fixe	105 000	105 000	140 000	140 000
- rémunération variable	21 800	13 500	0	21 800
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	6 000	6 000	6 000	6 000
TOTAL	132 800	124 500	146 000	167 800

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Eric Dadian, membre du Directoire	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	115 000	115 000	115 000	115 000
- rémunération variable	0	0	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	5 611	5 611	5 611	5 611
TOTAL	120 611	120 611	120 611	120 611

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Jérôme Ballardur, Membre du Conseil de surveillance	Montants au titre de l'exercice N-1		Montants au titre de l'exercice N	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	0	0	0	0
- rémunération variable	0	0	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Olivier Lange, Membre du Conseil de surveillance	Montants au titre de l'exercice N-1		Montants au titre de l'exercice N	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	0	0	0	0
- rémunération variable	0	0	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social				
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : FPG, Membre du Conseil de surveillance	Montants au titre de l'exercice N-1		Montants au titre de l'exercice N	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	0	0	0	0
- rémunération variable	0	0	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

Tableau 3

Tableau sur les jetons de présence		
Membres du conseil	Jetons de présence versés en N-1	Jetons de présence versés en N
Jérôme Balladur	0	0
Olivier Lange	0	0
FPG	0	0
TOTAL	0	0

Tableau 4

Options de souscription ou d'achat d'actions attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social						
Options attribuées à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe (liste nominative)	N° et date du plan	Nature des options (achat ou souscription)	Valorisation des options selon la méthode retenue pour les comptes consolidés	Nombre d'options attribuées durant l'exercice	Prix d'exercice	Période d'exercice
Jean Pierre Cismaresco	Néant	/	/	/	/	/
Pierre Gosselin	Néant	/	/	/	/	/
Carol Rogerson	Néant	/	/	/	/	/
Eric Dadian	Néant	/	/	/	/	/
Jérôme Ballardur	Néant	/	/	/	/	/
Olivier Lange	Néant	/	/	/	/	/
FPG	Néant	/	/	/	/	/

Tableau 5

Options de souscription ou d'achat d'actions levées durant l'exercice par chaque dirigeant mandataire social				
Options levées par les dirigeants mandataires sociaux (liste nominative)	N° et date du plan	Nombre d'options levées durant l'exercice	Prix d'exercice	Année d'attribution
Jean Pierre Cismaresco	Néant	/	/	/
Pierre Gosselin	Néant	/	/	/
Carol Rogerson	Néant	/	/	/
Eric Dadian	Néant	/	/	/
Jérôme Ballardur	Néant	/	/	/
Olivier Lange	Néant	/	/	/
FPG	Néant	/	/	/

Tableau 6

Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social					
Actions de performance attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe (liste nominative)	N° et date du plan	Nombre d'actions attribuées durant l'exercice	Valorisation des actions selon la méthode retenue pour les comptes consolidés	Date d'acquisition	Date de disponibilité
Jean Pierre Cismaresco	Néant	/	/	/	/
Pierre Gosselin	Néant	/	/	/	/
Carol Rogerson	Néant	/	/	/	/
Eric Dadian	Néant	/	/	/	/
Jérôme Ballardur	Néant	/	/	/	/
Olivier Lange	Néant	/	/	/	/
FPG	Néant	/	/	/	/

Tableau 7

Actions de performance devenues disponibles durant l'exercice pour chaque dirigeant mandataire social				
Actions de performance devenues disponibles pour les dirigeants mandataires sociaux (liste nominative)	N° et date du plan	Nombre d'actions devenues disponibles durant l'exercice	Conditions d'acquisition	Année d'attribution
Jean Pierre Cismaresco	Néant	/	/	/
Pierre Gosselin	Néant	/	/	/
Carol Rogerson	Néant	/	/	/
Eric Dadian	Néant	/	/	/
Jérôme Ballardur	Néant	/	/	/
Olivier Lange	Néant	/	/	/
FPG	Néant	/	/	/

- ANNEXE 6 -

TABLEAU DES DÉLÉGATIONS

	Montant nominal des augmentations de capital autorisées	Validité de l'autorisation	Assemblée générale ayant autorisée	N° de résolution	Date d'utilisation de la délégation
Emission d'obligations, titres assimilés ou autres titres conférant un droit de créance sur la Société	10.000.000 €	17/06/2009	17/06/2004	7ème	expiré
Attribution gratuite d'actions aux salariés et aux personnes assimilées	1% du capital social	27/08/2009	28/06/2006	11ème	expiré
Emission d'actions et de valeurs mobilières donnant accès à des actions de la Société sans maintien du droit préférentiel de souscription	10.000.000 €	27/08/2009	27/06/2007	18ème	expiré
Consentir des options de souscription d'actions	10% du capital social	27/08/2010	27/06/2007	17ème	Directoire du 28/06/2007

	Montant nominal des augmentations de capital autorisées	Validité de l'autorisation	Assemblée générale ayant autorisée	N° de résolution	Date d'utilisation de la délégation
Attribution gratuite d'actions aux salariés et aux personnes assimilées	30.000 €	30/06/2009	30/06/2008	9ème	Expiré
Rachat par la société de ses propres actions	1.000.000 €	31/12/2010	30/06/2009	11ème	Néant
Réduction du capital social par annulation d'actions au titre de la délégation de rachat par la Société de ses propres titres	10% du capital social par période de 24 mois	31/12/2010	30/06/2009	12ème	Directoire du 10/12/2009

GROUPE CCA INTERNATIONAL

26, rue Cambacérés
75008 Paris

COMPTES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2009

BILAN CONSOLIDE (Normes IFRS)

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2009	31/12/2008
Actif			
Ecarts d'acquisition	6.5	13 312	8 015
Immobilisations incorporelles nettes	6.6	325	232
Immobilisations corporelles brutes	6.6	26 720	23 759
Amortissements et provisions	6.6	-22 455	-20 399
Immobilisations corporelles nettes	6.6	4 265	3 360
Actifs financiers non courants	6.6	836	460
Impôts différés	6.9	3 257	2 893
Actif non courant	6.1	21 995	14 960
Stocks et en-cours		0	0
Avances et acomptes fournisseurs		92	0
Créances clients	6.7	33 195	27 824
Autres créances	6.8	5 475	3 137
Actifs d'impôt exigible		0	0
Actifs financiers courants		0	0
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.10	5 617	2 554
Actif courant	6.2	44 379	33 515
TOTAL ACTIF		66 374	48 475

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2009	31/12/2008
Passif			
Capital	6.12	1 053	1 081
Primes	6.12	17 191	17 748
Réserves consolidées		955	-286
Réserves consolidées - Impact IFRS		-936	-984
Réserves de conversion		-117	-199
Résultat net Groupe		902	480
Capitaux propres part du Groupe		19 048	17 840
Intérêts minoritaires		326	136
Résultat net part des minoritaires		430	193
Capitaux propres de l'ensemble consolidé		19 805	18 169
Provisions pour risques et charges	6.13	1 699	1 060
Dettes financières à long terme	6.14	9 500	2 001
Passifs d'impôt différé	6.16	1 160	1 348
Passif non courant	6.3	12 359	4 409
Dettes fournisseurs d'exploitation		6 302	3 935
Passifs d'impôt exigible		0	0
Autres dettes	6.15	22 896	15 950
<i>Impôts différés à long terme</i>		0	0
Dettes financières à long terme - Part à moins d'un an	6.14	5 012	6 012
Passifs financiers courants		0	0
Crédits à court terme et banques		0	0
Passif courant	6.4	34 210	25 897
TOTAL PASSIF		66 374	48 475

COMPTE DE RESULTAT (Normes IFRS)

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2009	31/12/2008
CHIFFRE D'AFFAIRES	5.1	96 696	82 699
Autres produits de l'activité		0	0
Achats consommés		0	0
Charges de personnel		-70 907	-61 521
Charges externes		-19 491	-17 329
Impôts et taxes		-2 766	-2 356
Dotation aux amortissements nettes		-1 724	-1 385
Dotation aux provisions nettes		-226	575
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		0	0
Autres produits d'exploitation	5.2	1 203	1 630
Autres charges d'exploitation	5.2	-298	-1 336
RESULTAT COURANT OPERATIONNEL	5.3	2 487	977
Autres produits opérationnels		0	0
Autres charges opérationnelles		-336	-80
RESULTAT OPERATIONNEL	5.4	2 151	897
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie		9	37
Coût de l'endettement financier brut		-34	-47
Coût de l'endettement financier net	5.5	-25	-10
Autres produits financiers	5.5	97	5
Autres charges financières	5.5	-422	-691
Charge d'impôt	5.6	-469	472
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence		0	0
RESULTAT NET DES ENTREPRISES INTEGREES		1 332	673
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE	5.7	1 332	673
RESULTAT NET		1 332	673
- part du groupe		902	480
- intérêts minoritaires		430	193
Résultat par action (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.12	0,17	0,09
Résultat dilué par action (en euros)	6.12	0,17	0,09
Résultat par action des activités poursuivies (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.12	0,17	0,09
Résultat dilué par action (en euros)	6.12	0,17	0,09

TABLEAU DE FLUX (Normes IFRS)

(En milliers d'euros)	31/12/2009	31/12/2008
TRESORERIE AU 1ER JANVIER	-2 725	-431
FLUX D'EXPLOITATION		
Résultat net de l'ensemble consolidé	1 332	673
Amortissements et provisions nets des reprises	2 010	890
Annulation des transferts de charges		
Stocks options	56	100
Augmentation de capital et prime d'émission		180
Actualisation des dettes et créances long terme		
Juste valeur des titres de placement		
(Plus) ou moins value sur sortie d'actifs	-93	-56
Variation des impôts différés		
Coût de l'endettement financier net	34	46
Charges d'impôt (exigible et différé)	469	-472
Capacité d'autofinancement	3 808	1 361
Impôts versés	-1 021	-303
Variation sur clients et autres créances	1 215	-1 434
Variation sur fournisseurs et autres dettes	2 170	1 276
Flux nets de trésorerie opérationnels	6 172	900
FLUX D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-153	-48
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-1 642	-1 663
Acquisitions nettes immobilisations financières	-126	-121
Acquisitions immobilisations financières		
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	175	
Cessions immobilisations financières	54	111
Incidence actif et passif non courant disponible à la vente		
Incidence des variations de périmètre	-7 462	-1 995
Flux nets de trésorerie sur investissements	-9 154	-3 716
Flux nets de trésorerie après investissements	-2 982	-2 816
FLUX DE FINANCEMENT		
Remboursement sur immobilisations en crédit-bail	-498	-501
Intérêts des minoritaires		
Augmentation / remboursement net des emprunts	7 614	1 044
Actions propres		28
Intérêts financiers nets versés	-34	-46
Flux nets de trésorerie sur opérations de financement	7 082	525
Incidence des variations du cours des devises	69	-3
Variation de la trésorerie	4 100	-2 291
TRESORERIE DE FIN DE PERIODE	1 444	-2 725

**ETAT DU RESULTAT NET ET DES GAINS ET PERTES
COMPTABILISES DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES
(Normes IFRS)**

(En milliers d'euros)	31/12/2009	31/12/2008
RESULTAT NET	1 332	673
Ecarts de conversion	233	-837
Réévaluation des instruments dérivés de couverture	0	0
Réévaluation des actifs financiers disponibles à la vente	0	0
Réévaluation des immobilisations	0	0
Ecarts actuariels sur les régimes à prestations définies	0	0
Quote-part des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	0	0
Impôts	0	0
TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISES DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	233	-837
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		
- dont part du groupe	236	-857
- dont intérêts minoritaires	-3	20

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS

(En milliers d'euros)		Capital	Primes	Réserves consolidées	Réserves de conversion	Capitaux propres
	<i>Nombre d'actions</i>					
Capitaux propres au 31 décembre 2003	<i>5 353 500</i>	1 071	17 151	-580		17 642
Variation de change et divers			38		44	82
Prime de confusion			18	-18		0
Résultat net 2004				-2 984		-2 984
						0
Capitaux propres au 31 décembre 2004	<i>5 353 500</i>	1 071	17 207	-3 582	44	14 740
Variation de change et divers					-45	-45
Résultat net au 31 décembre 2005				-607		-607
Intérêt des minoritaires				-31		-31
Annulation actions propres				-28		-28
Stocks options			61			61
Ecart de conversion sur Goodwill				79		79
Capitaux propres au 31 décembre 2005	<i>5 353 500</i>	1 071	17 268	-4 169	-1	14 169
Variation de change et divers				-11	75	64
Résultat net au 31 décembre 2006				2 123		2 123
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres				-128		-128
Stocks options			97			97
Ecart de conversion sur Goodwill				24		24
Capitaux propres au 31 décembre 2006	<i>5 353 500</i>	1 071	17 365	-2 161	74	16 349
Variation de change et divers				1	-63	-62
Résultat net au 31 décembre 2007				1 123		1 123
Variation de périmètre				50		50
Intérêt des minoritaires						0
Provision de retraite				-80		-80
Annulation actions propres				-29		-29
Stocks options			113			113
Ecart de conversion sur Goodwill				-231		-231
Capitaux propres au 31 décembre 2007	<i>5 353 500</i>	1 071	17 478	-1 328	11	17 232
Augmentation de capital et prime d'émission	<i>50 000</i>	10	170			180
Variation de change et divers				57	-210	-153
Résultat net au 31 décembre 2008				673		673
Variation de périmètre				735		735
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres				29		29
Stocks options			100			100
Ecart de conversion sur Goodwill				-627		-627
Capitaux propres au 31 décembre 2008	<i>5 403 500</i>	1 081	17 748	-461	-199	18 169
Augmentation de capital et prime d'émission						0
Variation de change et divers				15	82	97
Résultat net au 31 décembre 2009				1 332		1 332
Variation de périmètre						0
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres	<i>-139 508</i>	28	612	640		0
Stocks options			56			56
Ecart de conversion sur Goodwill				151		151
Capitaux propres au 31 décembre 2009	<i>5 263 992</i>	1 053	17 191	1 677	-117	19 805

NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES DU 31 DECEMBRE 2009

1. NOTES PRELIMINAIRES

Les états financiers consolidés du groupe CCA International pour l'exercice clos le 31 décembre 2009 ont été approuvés par le Directoire du 11 mars 2010 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 17 mai 2010.

1.1. REFERENTIEL COMPTABLE

En application du règlement européen 1606/2002 du 19 juillet 2002, les états financiers consolidés ont été établis en conformité avec les normes IFRS applicables au 31 décembre 2009, telles qu'adoptées par l'Union Européenne.

Le référentiel normatif est disponible à l'adresse du site internet de la commission européenne :

http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm

Non Application des normes IAS/ IFRS non adoptées par l'Union européenne

Certaines normes ou interprétations ont été publiées et sont entrées en vigueur à compter du 1er janvier 2008 selon l'IASB alors qu'elles n'ont pas été adoptées par l'Union européenne :

- Ifirc 12 - Concessions de services
- Amendement d'Ifirc 9 et IAS 39 – Dérivés incorporés
- Amendement d'IFRS 7 - Investissements dans des instruments de dette

Ces normes seraient sans incidence sur les comptes du groupe.

Évolution en matière de principes comptables

Les principes comptables retenus sont cohérents avec ceux utilisés dans la préparation des comptes consolidés annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2008, à l'exception de l'adoption des normes et interprétations suivantes, sans impact pour le Groupe :

- IFRIC 11- IFRS 2 Actions propres et transactions intra-groupe
- IFIRC 14- IAS 19 Plafonnement de l'actif au titre des régimes à prestations définies, exigences de financement minimal et leur interaction
- Amendement d'IAS 39 et IFRS 7- reclassement des actifs financiers
- Amendement de la norme IAS 23 – coûts d'emprunt, rendant obligatoire la capitalisation des coûts d'emprunt (règlement CE n°1260/2008 du 10 décembre 2008)
- Amendement de la norme IFRS 2, paiement fondé sur des actions (règlement CE n°1261/2008 du 16 décembre 2008)
- Révision de la norme IAS 1, Présentation des états financiers (règlement CE n°1274/2008 du 17 décembre 2008)

- Interprétation IFRIC 13, Programme de fidélisation de la clientèle (règlement CE n°1263/2008 du 16 décembre 2008)
- Interprétation IFRIC 14, Plafonnement de l'actif au titre des régimes à prestations définies, les exigences de financement minimal et leur interaction (règlement CE n°1263/2008 du 16 décembre 2008)

Options ouvertes par le référentiel comptable IFRS et retenues par CCA International

Certaines normes du référentiel comptable de l'IASB prévoient des options en matière d'évaluation et de comptabilisation des actifs et passifs. CCA International a ainsi choisi :

- la méthode d'évaluation au coût historique amorti des immobilisations corporelles et incorporelles et n'a pas choisi de réévaluer ses immobilisations corporelles et incorporelles à chaque date de clôture (norme IAS 16 « Immobilisations Corporelles » et norme IAS 38 « Immobilisations Incorporelles »).
- Par ailleurs, la norme IFRS 1 « Première adoption des IFRS » prévoit un certain nombre d'exemptions possibles au principe d'application rétrospective des IFRS à la date de transition. Parmi ces exemptions, CCA International a choisi:
 - de ne pas retenir la proposition de remise à zéro des écarts de conversion cumulés à la date de transition. Les profits et pertes réalisés lors de la cession éventuelle d'activités à l'étranger supporteront donc l'ensemble des impacts de conversion antérieur et postérieur à la date de transition,
 - de ne pas retenir l'option de réévaluation des immobilisations corporelles à leur juste valeur à la date de transition,
 - de ne pas retraiter, selon la norme IFRS 3 « Regroupements d'entreprises », les regroupements d'entreprises réalisés avant la date de transition du 1er janvier 2004.

Position comptable retenue par CCA International en vertu des paragraphes 10 à 12 d'IAS 8 « méthodes comptables, changements d'estimations comptables et erreurs »

La position comptable présentée ci-dessous ne fait pas l'objet de dispositions particulières dans les normes comptables internationales telles qu'adoptées par la Commission Européenne ou leur interprétation.

Droit Individuel à la Formation (DIF)

CCA International a maintenu en IFRS le traitement retenu en normes françaises du droit individuel à la formation, conformément à l'Avis n° 2004-F du 13 octobre 2004 du comité d'urgence du CNC relatif à la "comptabilisation du droit individuel à la formation – DIF". Les dépenses engagées au titre du DIF constituent une charge de la période et ne donnent donc lieu à aucun provisionnement.

Bases d'évaluation

Les états financiers sont préparés selon le principe comptable du coût historique, à l'exception des instruments dérivés et des actifs financiers disponibles à la vente qui ont été évalués à leur juste valeur; les passifs financiers sont évalués selon le principe du coût amorti. Les valeurs comptables des actifs et passifs couverts et de leurs instruments de couverture sont évaluées à la juste valeur.

Utilisation d'estimations et hypothèses

La préparation des états financiers implique que la direction du Groupe et des filiales procède à des estimations et retienne certaines hypothèses qui ont une incidence sur les montants d'actifs et de passifs inscrits au bilan consolidés, les montants de charges et de produits du compte de résultat et les engagements relatifs à la période arrêtée. Les résultats réels ultérieurs pourraient être différents.

Ces hypothèses concernent principalement :

- l'évaluation de la valeur recouvrable des écarts d'acquisition, immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles
- la valeur recouvrable des créances d'exploitation
- l'estimation des provisions pour risques et charges,
- l'évaluation des engagements de retraite

2. DESCRIPTION DES REGLES ET METHODES COMPTABLES

2.1. METHODE DE CONSOLIDATION

Les sociétés sur lesquelles CCA International exerce le contrôle sont consolidées par intégration globale. Le contrôle est présumé exister lorsque la société mère détient, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger les politiques financière et opérationnelle de manière à tirer avantage de ses activités.

Les filiales sont incluses dans le périmètre de consolidation à compter de la date à laquelle le contrôle est transféré effectivement au Groupe alors que les filiales cédées sont exclues du périmètre de consolidation à compter de la date de perte de contrôle.

La méthode de l'intégration globale mise en œuvre est celle par laquelle les actifs, passifs, produits et charges sont entièrement intégrés. La quote-part de l'actif net et du bénéfice net attribuable aux actionnaires minoritaires est présentée distinctement en tant qu'intérêts minoritaires au bilan consolidé et au compte de résultat consolidé.

Les incidences des transactions entre les sociétés du groupe sont éliminées.

2.2. METHODE DE CONVERSION DES ELEMENTS EN DEVISE

L'euro est la méthode de fonctionnement et la monnaie de présentation des comptes, employée par CCA International et ses filiales, hormis celles qui sont établies hors de la zone euro.

Opérations en devises étrangères

Les opérations qui sont établies dans une monnaie autre que l'euro sont converties dans la monnaie de fonctionnement au cours de change en vigueur à la date d'opération. Les actifs et passifs monétaires figurant au bilan et libellés dans des monnaies autres que la monnaie de fonctionnement font l'objet d'une nouvelle conversion en euros au cours de change en vigueur à la date de clôture. Les écarts de conversion sont comptabilisés en produits ou en charges.

Au 31 décembre 2009, les filiales situées dans les pays hors de la zone Euro sont CCA Mauritius (Ile Maurice), CCA International (UK) (Grande Bretagne), CCA Maroc (Maroc) et Intra Call Center Armenia (Arménie).

Les cours de change de la Livre Sterling utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2009 et 31/12/2008 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2009 : 0.88810 £ - au 31/12/2008 : 0.9525 £
- cours moyen au 31/12/2009 : 0.88998 £ - au 31/12/2008 : 0.80255 £

Les cours de change de la roupie mauricienne utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2009 et 31/12/2008 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2009 : 43.80 RS - au 31/12/2008 : 44.7436 RS
- cours moyen au 31/12/2009 : 43.5924 RS - au 31/12/2008 : 41.8374 RS

Les cours de change du dirham marocain utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2009 et 31/12/2008 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2009 : 11.3329 MAD - au 31/12/2008 : 11.278 MAD

- cours moyen au 31/12/2009 : 11.25574 MAD - au 31/12/2008 : 11.3475 MAD

Les cours de change du dirham arménien utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2009 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2009 : 543.3120 AMD
- cours moyen au 31/12/2009 : 510.5464 AMD

États financiers des entités étrangères

Tous les actifs et passifs des entités consolidées dont la monnaie de fonctionnement n'est pas l'euro sont convertis au cours de clôture. Les produits et les charges sont convertis au cours de change moyen de l'exercice clôturé. Les écarts de change résultant de ce traitement et ceux résultant de la conversion des capitaux propres des filiales à l'ouverture de l'exercice en fonction des cours de clôture sont inclus sous la rubrique "réserve de conversion" des capitaux propres consolidés.

Les différences de change dégagées lors de la conversion de l'investissement net dans les filiales étrangères sont comptabilisées dans les capitaux propres.

Lors de la cession d'une entité étrangère, ces différences de change sont reprises dans le compte de résultat comme élément du profit ou de la perte de cession.

2.3. CLASSIFICATION DES ACTIFS ET PASSIFS COURANTS ET NON COURANTS

Les actifs liés au cycle d'exploitation normal du Groupe, ainsi que la trésorerie disponible et les valeurs mobilières de placement constituent des actifs courants. Les autres actifs ainsi que ceux détenus dans la perspective d'une cession dans les 12 mois suivant la clôture de l'exercice sont des actifs non courants.

Les dettes échues au cours du cycle d'exploitation normal du Groupe ou dans les 12 mois suivant la clôture de l'exercice constituent des dettes courantes.

2.4. METHODES D'EVALUATION

2.4.1. ÉCART D'ACQUISITION

L'écart calculé entre le coût d'achat des participations acquises et la quote-part de capitaux propres correspondante est prioritairement affecté aux actifs et passifs identifiés de l'entreprise acquise à la date des prises de participation, au terme d'une période d'évaluation de cette juste valeur pouvant atteindre 12 mois suivant la date d'acquisition, de telle sorte que leur contribution au bilan consolidé soit représentative de leur juste valeur nette.

L'écart résiduel est inscrit au poste "écarts d'acquisition" et affecté à chacune des unités génératrices de trésorerie susceptible de bénéficier du regroupement d'entreprises.

Ultérieurement, les écarts d'acquisition sont évalués à leur coût diminué des éventuelles dépréciations représentatives des pertes de valeur (cf. § Suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés). En cas de perte de valeur, la dépréciation est inscrite au compte de résultat en résultat opérationnel.

2.4.2. SUPPRESSION DE L'AMORTISSEMENT DES ECARTS D'ACQUISITION

La norme IAS 36 supprime l'amortissement des écarts d'acquisition et instaure l'obligation d'effectuer des tests de dépréciation systématiques au moins une fois par an ou s'il existe des indicateurs de perte de valeur (cf. § Suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés).

2.4.3. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition diminué des amortissements cumulés et des éventuelles pertes de valeur. L'amortissement est comptabilisé en charges sur une base linéaire en fonction de la durée d'utilité de l'actif incorporel. Les valeurs comptables des actifs incorporels sont revues à chaque clôture afin d'identifier d'éventuelles pertes de valeur de chacun des actifs considérés (cf. § Suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés).

2.4.4. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition diminué des amortissements cumulés et des éventuelles pertes de valeur. Les valeurs comptables des actifs corporels sont revues à chaque clôture afin d'identifier les éventuelles pertes de valeur (cf. § Suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés).

2.4.5 AMORTISSEMENTS

L'amortissement est comptabilisé en charges selon le mode linéaire sur la durée d'utilité estimée. Les durées d'utilités estimées appliquées à la clôture sont les suivantes :

	(en mois)
Matériel Informatique	
PCs	36
Imprimantes	36
Serveur	48
Logiciels PC	36
Logiciels CRM	36
Téléphonie	
ACD et autocom	48
Postes téléphoniques	48
Casques	-
Câblage	60
Mobilier	60
Autres	
Agencements	72
Travaux divers	72
Décoration	60
Climatisation	60
Sécurité/Alarme/Incendie	60
Projecteurs	48
Stores	60

2.4.6. SUIVI ULTERIEUR DE LA VALEUR DES ACTIFS IMMOBILISES

L'évaluation de la valeur d'entrée des actifs immobilisés est effectuée chaque année, ou plus fréquemment si des événements ou circonstances, internes ou externes, indiquent qu'une réduction de valeur est susceptible d'être intervenue.

En particulier, la valeur au bilan des écarts d'acquisition est comparée à la valeur recouvrable. La valeur recouvrable est la plus élevée entre la valeur vénale et la valeur d'usage. Afin de déterminer leur valeur d'usage, les actifs immobilisés auxquels il n'est pas possible de rattacher directement des flux de

trésorerie indépendants sont regroupés au sein de l'Unité Génératrice de Trésorerie (UGT) à laquelle ils appartiennent.

La valeur d'usage de l'UGT est déterminée par la méthode des flux de trésorerie actualisés (DCF) selon les principes suivants :

- ⊗ Les flux de trésorerie issus des budgets d'exploitation arrêtés par la direction pour l'exercice à venir avec des prévisions de croissance pour les quatre années suivantes,
- ⊗ Le taux d'actualisation correspondant au coût moyen pondéré du capital du Groupe
- ⊗ La valeur terminale calculée par sommation à l'infini des flux de trésorerie actualisés, déterminés sur la base d'un flux normatif et d'un taux de croissance perpétuelle. Ce taux de croissance est en accord avec le potentiel de développement des marchés sur lesquels opère l'entité concernée, ainsi qu'avec sa position concurrentielle.

La valeur recouvrable ainsi déterminée de l'UGT est ensuite comparée à la valeur contributive au bilan consolidé des actifs immobilisés (y compris les écarts d'acquisition), une provision pour dépréciation est comptabilisée, le cas échéant, si cette valeur au bilan est supérieure à la valeur recouvrable de l'UGT et est imputée en priorité aux écarts d'acquisition. Les pertes de valeur relatives aux écarts d'acquisition ne sont pas réversibles.

2.4.7. CONTRATS DE LOCATION FINANCEMENT

Les biens acquis en location-financement sont immobilisés lorsque les contrats de location ont pour effet de transférer au Groupe la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de ces biens.

Ces immobilisations sont amorties selon la méthode décrite ci-dessus et la dette correspondante figure au passif dans le poste "dettes financières à long terme" .

2.4.8. ACTIFS FINANCIERS NON COURANTS

Les actifs financiers non courants comprennent les prêts, les dépôts et cautionnements.

2.4.9. ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION

Les actifs financiers détenus à des fins de transaction sont évalués à leur juste valeur à la date de clôture. Les variations de juste valeur sont comptabilisées en résultat. Étant évalués à la juste valeur par contrepartie du résultat, ces actifs ne font pas l'objet de provision pour dépréciation. Les justes valeurs des valeurs mobilières sont déterminées principalement par référence aux prix du marché

2.4.10 EMPRUNTS

Lors de leur comptabilisation initiale, les emprunts sont mesurés à leur juste valeur sur laquelle sont imputés les coûts de transaction qui sont directement attribuables à l'émission du passif. Les frais d'émission d'emprunts n'entrent pas dans le coût initial mais sont pris en compte dans le calcul du coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif et sont donc constatés en résultat de manière actuarielle sur la durée de vie du passif. A chaque clôture, ces passifs financiers sont ensuite évalués à leur coût amorti selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

2.4.11 ENGAGEMENTS DE RETRAITE ET AUTRES AVANTAGES A LONG TERME

- Engagement de retraite

Pour les régimes à cotisations définies, les paiements du groupe sont constatés en charges de la période à laquelle ils sont liés.

Pour les régimes à prestations définies soit les avantages postérieurs à l'emploi (indemnités de fin de carrière), ils ne font pas l'objet d'une comptabilisation en provision dans les comptes sociaux des sociétés du CCA International.

La provision comptabilisée en consolidation correspond au montant des engagements des sociétés françaises, compte tenu de leur Convention Collective, vis-à-vis des membres de leur personnel ainsi que, le cas échéant, de leurs mandataires sociaux. La méthode rétrospective des unités de crédit projetées a été appliquée. Elle retient comme base de salaire le salaire de fin de carrière et les droits sont calculés à partir de l'ancienneté finale proratisée. Cette méthode est désignée par la norme comptable IAS n°19 révisée (norme européenne) et par la norme FAS87 (norme américaine).

Le montant de la provision est calculé sur la base des salaires actuels en chiffrant les indemnités qui seront versées aux salariés lors de leur départ à la retraite, pondéré des coefficients suivants propres à chaque société du Groupe :

- évolution des salaires attendue,
- le taux de rotation, dont l'estimation repose sur la moyenne pondérée des taux de rotation observés sur 5 ans au maximum,
- le taux d'actualisation qui s'établit à 4,5% au 31/12/2009,
- l'âge de départ à la retraite (actuellement fixée à 65 ans).

La méthode du corridor n'est pas appliquée, tous les écarts actuariels sont immédiatement comptabilisés dans le compte de résultat. Au titre de la première application, la société a comptabilisé l'impact de la provision en capitaux propres.

- Droit individuel de formation

La loi de 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie ouvre pour les salariés bénéficiant d'un contrat de travail à durée déterminée de droit privé un droit individuel à formation d'une durée de 20 heures minimum par an, cumulable sur une période de six ans et plafonné à 120 heures. Le volume d'heures de formation n'ayant pas donné lieu à demande n'est pas comptabilisé en engagement, l'obligation n'étant alors pas née pour le Groupe.

2.4.12 MESURES DE RESTRUCTURATION

Le coût estimé des mesures de restructuration est pris en charge dès que celles-ci ont fait l'objet d'un plan détaillé et d'une annonce ou d'un début d'exécution.

2.4.13 AVANTAGES ACCORDES AU PERSONNEL ET REGLE PAR REMISE D'INSTRUMENT DE CAPITAUX PROPRES

Il existe des plans de stock options non transférables qui permettent à certains salariés d'acquérir des actions du Groupe. Dans le cas d'options de souscription d'actions, lorsque les options sont exercées, les capitaux propres sont augmentés du montant des fonds reçus.

Le coût des plans de stock options est déterminé par référence à la juste valeur des instruments de capitaux propres octroyés appréciée à la date d'octroi. La juste valeur est déterminée à partir d'un modèle Black & Scholes.

Le coût des opérations réglées en actions est comptabilisé en charge avec, en contrepartie, une augmentation correspondante des capitaux propres, sur une durée qui se termine à la date à laquelle le bénéficiaire salarié devient créancier de la gratification. Aucune charge n'est reconnue au titre des avantages dont les titulaires ne remplissent pas les conditions exigées pour acquérir un droit de créance définitif.

Le Groupe a utilisé les dispositions transitoires de la norme IFRS 2 relative aux paiements fondés sur des actions, en limitant son application aux seules rémunérations accordées postérieurement au 7 novembre 2002 dont les droits n'étaient pas définitivement acquis au 1^{er} janvier 2005.

2.4.14 CREANCES CLIENTS

Les créances sont valorisées à leur juste valeur ce qui dans la plupart des cas correspond à leur valeur nominale. Une provision pour dépréciation des créances est constituée en fonction du risque de non-recouvrement.

Les sociétés françaises du Groupe ont recours à des procédures d'affacturage de leurs créances clients. Les organismes d'affacturage prennent en charge le recouvrement des créances ou délèguent un mandat de recouvrement aux sociétés du Groupe selon le type de contrat.

Le groupe possède des droits de tirage à hauteur des créances cédées et, à ce titre, les créances clients cédées sont maintenues dans le poste clients, et les créances ayant fait l'objet d'un tirage figurent dans le poste dettes financières à moins d'un an.

2.4.15 IMPOTS DIFFERES

Les impôts différés sont valorisés selon la méthode du report variable sur la base des taux d'impôt votés à la clôture. Ils sont calculés pour toutes les différences temporelles entre la valeur comptable inscrite dans les comptes consolidés et la base fiscale des actifs et passifs du Groupe.

Les actifs d'impôt différés sur les différences temporelles déductibles et sur le report en avant des pertes fiscales non utilisées sont comptabilisés, dans la mesure où il est probable que des bénéfices imposables futurs existeront sur lesquels ces pertes fiscales non utilisées pourront être imputées.

2.4.16 ACTIONS PROPRES

Les actions d'autocontrôle acquises par CCA International et destinées à être attribuées aux salariés dans le cadre de plans d'achat d'actions sont comptabilisées en réduction des capitaux propres.

2.4.17 RESULTAT PAR ACTION

Le résultat consolidé par action est calculé en fonction du nombre moyen pondéré d'actions au cours de l'exercice.

Le résultat net consolidé par action après dilution est calculé sur le nombre moyen pondéré d'actions en circulation pendant l'exercice augmenté du nombre d'actions qui résulterait de la levée de toutes les options de souscription d'actions.

2.4.18 PAIEMENT EN ACTIONS

Les plans d'options de souscription émis après le 7 novembre 2002 et dont les droits ne sont pas intégralement acquis au 31 décembre 2009 ont fait l'objet d'un retraitement conformément à la norme IFRS 2.

Sont donc concernés :

- le plan d'options du 1^{er} septembre 2004
- le plan d'options du 21 mars 2006
- le plan d'options du 28 juin 2007

La charge de personnel correspondante est étalée sur la durée d'acquisition de l'avantage consenti, soit linéairement sur 3 ans à compter de la date d'attribution

L'incidence de ce retraitement est nulle sur les capitaux propres au 1^{er} janvier et au 31 décembre 2009 dans la mesure où cette charge est comptabilisée en contrepartie d'une augmentation des réserves consolidées. La charge sur 2009 s'élève à 56 K€.

2.4.19 RECONNAISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Le chiffre d'affaires relatif aux contrats en cours de réalisation est reconnu au fur et à mesure de l'avancement des travaux sur la base du prix de vente. Ce principe entraîne l'enregistrement comptable de factures à établir ou de produits constatés d'avance, lorsque la facturation n'est pas en phase avec l'avancement des travaux.

2.4.20 SUBVENTIONS D'EXPLOITATION

Les subventions reçues par les filiales françaises du Groupe représentent des primes à la création d'emploi. Elles sont comptabilisées dès lors qu'il existe une assurance raisonnable que l'entreprise se conformera aux conditions attachées aux subventions et que les subventions seront reçues et prises en compte dans le résultat de l'exercice au prorata des conditions de leur réalisation.

3. FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Obtention du Label de Responsabilité Sociale

Le Groupe a obtenu au mois de mai 2009 le Label de Responsabilité Sociale, label délivré par *l'Association pour la promotion et le développement du Label de Responsabilité Sociale (ALRS)*. L'ALRS est un organisme indépendant dont le but est de promouvoir dans les métiers des centres d'appels, le développement d'une politique dynamique et responsable en matière de gestion des ressources humaines.

L'obtention de ce label témoigne de la qualité de la politique sociale du Groupe qui entend s'inscrire dans la durée.

Remise gracieuse de pénalités

La société Victoria Line, filiale du Groupe, a obtenu au mois de juin 2009 la remise gracieuse de pénalités et d'intérêts de retard attachés au paiement de la TVA et de dettes sociales. En conséquence, la provision de 555 milliers d'euros antérieurement constituée à cet effet a été intégralement reprise dans les comptes de l'exercice 2009.

Fermeture de succursales en Espagne

Afin de rationaliser et de réduire les coûts opérationnels de fonctionnement de l'activité de centre d'appels en Espagne, le Groupe a procédé au cours du premier semestre de l'exercice 2009 à la clôture des succursales de Valence, Bilbao et La Corogne.

L'ensemble des coûts de fermeture de ces établissements a été comptabilisé dans les comptes de l'exercice 2009 pour un montant total de 471 milliers d'euros, dont 276 milliers d'euros de frais liés aux départs des personnels concernés.

Acquisition de 100% de la société Intra Call Center

La Société a acquis le 29 septembre 2009 la totalité du capital et des droits de votes de la société Intra Call Center (ICC).

Intra Call Center, créée en 1996 par Eric Dadian, son actuel Président, est également une entreprise spécialisée dans la gestion de centres de contacts. Intra Call Center a réalisé en 2009 un chiffre

d'affaires de 28 millions d'euros et dispose de trois sites de production en France (Amiens, Reims, Lyon) et d'un site en Arménie pour un effectif total de 1.000 personnes.

Première société du secteur certifiée NF Service et détentrice du Label de Responsabilité Sociale dès sa mise en œuvre en 2006, Intra Call Center œuvre pour la professionnalisation des métiers liés aux centres de relation client aux côtés de L'AFRC (Association Française de la Relation Client).

L'intérêt stratégique de cette acquisition repose sur les multiples synergies entre les deux sociétés et notamment : leur complémentarité en matière d'offres commerciales, de portefeuille clients, d'implantations géographiques, ainsi que d'expertises humaines et techniques.

Cette opération permet au Groupe de figurer parmi les premières entreprises françaises du secteur, avec un chiffre d'affaires proforma 2009 de 117 millions d'euros et près de 4.000 collaborateurs.

La société Intra Call Center (et sa filiale Intra Call Center Armenia) a été consolidée à compter du 1^{er} octobre 2009. L'impact de cette acquisition dans les comptes consolidés au 31 décembre 2009 représente 7.569 milliers d'euros en termes de chiffre d'affaires, et 321 milliers d'euros en termes de résultat net. Un compte de résultat proforma pour l'ensemble de l'année 2009 est présenté dans les notes annexes aux comptes consolidés.

Financement de l'acquisition

Le financement de l'achat des titres Intra Call Center a été assuré par Finapertel, société holding de tête du Groupe, par voie d'avance en compte courant. Cette avance a vocation à être incorporée à court terme au capital de la Société.

Complément de prix

Le protocole d'accord signé le 29 septembre 2009 prévoit le versement d'un complément de prix de 900.000 euros en cas d'atteinte des critères de performance concernant l'exercice 2009. Compte tenu des performances réalisées par Intra Call Center au cours de cet exercice, le complément de prix a été enregistré dans les comptes sociaux et consolidés de CCA International au 31 décembre 2009.

Filiale Arménienne

La décision de mettre fin aux activités de la filiale d'Intra Call Center en arménie a été prise au mois de décembre 2009. Les pertes et coûts qui résulteront de l'application de cette décision sont couverts par la convention de garantie signée à l'occasion de l'acquisition de Intra Call Center.

Evolution de la composition des organes de direction de la Société

Le Conseil de surveillance de la Société a décidé, au cours de sa réunion du 3 mars 2009, (i) de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de Président du Directoire de la Société, (ii) de nommer M. Pierre Gosselin pour le remplacer et (iii) de convoquer une assemblée générale à l'effet de procéder à la révocation de M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

L'assemblée générale de la Société a décidé, au cours de sa réunion du 14 avril 2009, de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

Par ailleurs, M. Eric Dadian, Président de la société Intra Call Center, a été nommé membre du Directoire de la Société au cours de la réunion du Conseil de Surveillance du 29 septembre 2009 et Directeur Général de la Société au cours de la réunion du Conseil de Surveillance du 21 décembre 2009.

Annulation des actions d'autocontrôle et réduction du capital social

Par décision en date du 10 décembre 2009, le Directoire a procédé à l'annulation de 139.508 actions de la Société autodétenues, suivant délégation conférée au Directoire par l'Assemblée Générale Mixte du 30 juin 2009.

En conséquence, le capital social de la Société a été réduit de 1.080.700 euros à 1.052.798,40 euros, par annulation de 139.508 actions autodétenues, d'une valeur nominale de 0,2 euro.

4. PERIMETRE DE CONSOLIDATION

Le périmètre de consolidation est présenté dans le tableau suivant :

Entreprises	Siren	Siège social	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêts
CCA INTERNATIONAL	394 254 809	Paris		
CCA INTERNATIONAL (France) anciennement QUALI-PHONE	384 627 659	Paris	100 %	100 %
CCA BENELUX		Belgique	100 %	100 %
CCA DEUTSCHLAND		Allemagne	100 %	100 %
CCA ESPANA		Espagne	100 %	100 %
FONOSERVICE		Espagne	100 %	100 %
INTERVIEW AG		Allemagne	100 %	100 %
CCA INTERNATIONAL (UK) anciennement DIRECT DIALOG		Angleterre	100 %	100 %
VICTORIA LINE		Paris	100 %	100 %
CCA MAURITIUS		Ile Maurice	74.99 %	74.99 %
CCA MAROC		Maroc- Casablanca	100%	100%
SMST		Monaco	60%	60%
ICC		Amiens	100 %	100%
ICC Arménie		Arménie	100%	100%

Les sociétés sur lesquelles CCA International exerce le contrôle sont consolidées par intégration globale.

La société CCA Maroc est entrée dans le périmètre de consolidation le 1^{er} janvier 2008.

La société SMST est entrée dans le périmètre de consolidation le 21 juin 2008.

Les sociétés ICC et ICC Arménie sont entrées dans le périmètre de consolidation le 1^{er} octobre 2009.

5. INFORMATIONS SECTORIELLES AU 31 DECEMBRE 2009

Le groupe CCA International opère sur un seul segment de marché : l'externalisation de centres d'appels.

La structure d'organisation interne et de gestion de la société et son système d'information financier interne sont établis selon ce seul segment d'activité, considéré comme le segment primaire d'activité. Les tableaux ci-dessous sont présentés par zone géographique.

Les sociétés ICC et ICC Arménie sont entrés dans le périmètre de consolidation le 1^{er} octobre 2009.

L'impact de ces acquisitions, dans les comptes consolidés, au 31 décembre 2009, représente 7 569 milliers d'euros en terme de chiffre d'affaires, et 321 milliers d'euros en terme de résultat net.

5.1 CHIFFRE D'AFFAIRES PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Le chiffre d'affaires est constitué essentiellement de prestations de services, dont la répartition géographique est la suivante (en milliers d'euros) :

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008	2008 hors SMST
France	80 489	60 935	63 372	57 224
Hors France	16 207	16 207	19 327	19 327
TOTAL	96 696	77 142	82 699	76 551

5.2 AUTRES PRODUITS ET CHARGES D'EXPLOITATION

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008	2008 hors SMST
France	909	683	365	348
Hors France	- 4	- 4	-72	-72
TOTAL	905	679	293	276

5.3 RESULTAT COURANT OPERATIONNEL PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008 retraité (*)	2008 hors SMST	2008
France	1 936	102	1 034	198	470
Hors France	551	551	-57	-57	507
TOTAL	2 487	653	977	141	977

(*) En 2009, un changement de méthode concernant la comptabilisation des opérations intragroupe a été appliquée. Afin d'avoir une information comparable, des données 2008 retraitées sont présentées en plus des données 2008 publiées.

5.4 RESULTAT OPERATIONNEL PAR ZONE GEOGRAPHIQUE

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008 retraité	2008 hors SMST	2008
France	1 936	102	1 034	198	470
Hors France	215	215	-137	-137	427
TOTAL	2 151	317	897	61	897

5.5 RESULTAT FINANCIER

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008 retraité	2008 hors SMST	2008
France	- 126	- 89	- 492	- 465	-646
Hors France	-224	-224	-204	-204	-50
TOTAL	- 350	- 313	- 696	- 669	- 696

5.6 CHARGE D'IMPOT

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008	2008 hors SMST
France	- 371	227	- 272	- 7
Hors France	- 98	- 98	744	744
TOTAL	- 469	129	472	737

5.7 RESULTAT NET

Pays	2009	2009 hors ICC et SMST	2008 retraité	2008 hors SMST	2008
France	1 439	240	270	- 274	- 448
Hors France	- 107	- 107	403	403	1 121
TOTAL	1 332	133	673	129	673

5.8 EFFECTIFS

Pays	2009	2009 hors ICC	2008
France	3 030	2 213	2 131
Hors France	696	696	740
TOTAL	3 726	2 909	2 871

6 NOTES SUR LE BILAN CONSOLIDE

6.1 ACTIF NON COURANT

Pays	2009	2008
France	17 334	10 231
Hors France	4 661	4 729
TOTAL	21 995	14 960

6.2 ACTIF COURANT

Pays	2009	2008
France	39 748	28 931
Hors France	4 631	4 584
TOTAL	44 379	33 515

6.3 PASSIF NON COURANT

Pays	2009	2008
France	11 981	4 001
Hors France	378	408
TOTAL	12 359	4 409

6.4 PASSIF COURANT

Pays	2009	2008
France	32 214	23 896
Hors France	1 996	2 001
TOTAL	34 210	25 897

6.5 ÉCARTS D'ACQUISITION

Les écarts d'acquisition ont évolué comme suit au cours de l'exercice 2009 :

En milliers d'euros (Valeur nettes)	31/12/2008	Augmentation	Diminution	Ecart de conversion (1)	31/12/2009
Écart d'acquisition CCA International (France)	433				433
Écart d'acquisition CCA International (UK)	2 044			+ 149	2 193
Ecart d'acquisition Fonoservice	644				644
Ecart d'acquisition Interview AG	0				0
Ecart d'acquisition Victoria Line - VLines Ltd	4 021			+ 3	4 024
Ecart d'acquisition SMST	873				873
Ecart d'acquisition ICC (2)	0	+ 5 145			5 145
Total écarts d'acquisition	8 015	+ 5 145		+ 152	13 312

(1) Conformément à IAS 21 " effets des variations des cours des monnaies étrangères", les écarts d'acquisition sur des filiales en devise sont exprimés dans la devise de la filiale acquise. A chaque clôture l'écart d'acquisition est réajusté pour tenir compte de l'effet des variations de la devise sur la période. Les différences de change ainsi dégagées sont comptabilisées en réserves de conversion.

(2) Suite à l'acquisition d'ICC par CCA International, un écart d'acquisition de 5 145 milliers d'euros a été comptabilisé. Cet écart d'acquisition est la différence constatée entre le prix d'acquisition y compris le complément de prix de 900 K€ et les capitaux propres au 30 septembre 2009.

Le détail des pertes de valeurs constatées sur les écarts d'acquisitions est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2008	Dotations	31/12/2009
Écarts d'acquisition CCA International (France)			
Écart d'acquisition CCA International (UK)			
Ecart d'acquisition Fonoservice	150		150
Ecart d'acquisition Interview AG	1 136		1 136
Ecart d'acquisition Victoria Line – VLines Ltd			
Ecart d'acquisition SMST			
Ecart d'acquisition ICC			
Total des dépréciations des écarts d'acquisition	1 286		1 286

Les pertes de valeur ont été déterminées conformément aux règles et méthodes définies dans le cadre de la norme IAS 36 et reprises dans le paragraphe sur le suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés.

Suite aux tests de dépréciation, l'écart d'acquisition d'Interview AG a été déprécié à 100%.

6.6 IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, CORPORELLES ET ACTIFS FINANCIERS

Le détail des immobilisations brutes est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2008	Acquisitions	Cessions	Impact devises	Reclassement	Variation de périmètre	31/12/2009
Immobilisations incorporelles	1 858	+ 154	- 58		-4	+ 385	2 335
Immobilisations corporelles	23 759	+ 1 641	- 1 201	+ 65	+4	+ 2 452	26 720
Actifs financiers non courant	460	+ 126	- 54	+ 8		+ 296	836
Total Immobilisations	26 077	+ 1 921	- 1 313	+ 73	0	+ 3 133	29 891

Les immobilisations corporelles sont constituées d'installations techniques (1 387 K€), d'installations générales (3 541 K€), de mobiliers de bureau (915 K€), de matériel de bureau et informatique (6 223 K€), de matériel de transport (52 K€), d'immobilisations en cours (404 K€) et d'équipements pris en location financement (14 198 K€).

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2008	Augmentation	Diminution	Impact devises	Reclassement	Variation de périmètre	31/12/2009
Immobilisations incorporelles	1 626	+ 134	- 56	0	- 4	+ 310	2 010
Immobilisations corporelles	20 399	+ 1 590	- 1 121	+ 46	+ 4	+ 1 537	22 455
Total immobilisations	22 025	+ 1 724	- 1 177	+ 46	0	+ 1 847	24 465

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 31 décembre 2009 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
CCA International (France)	10 452	9 983	469
CCA International (UK)	1 727	1 593	134
Interview AG	94	94	0
CCA Mauritius	43	36	7
Victoria Line	1 204	1 105	99
Fonoservice	38	17	21
Smst	12	5	7
ICC	628	416	212
TOTAL	14 198	13 249	949

Les actifs financiers non courants sont essentiellement constitués des dépôts et cautionnement versés au titre des locaux loués :

En milliers d'euros	2009	2008
Dépôts de garantie sur loyer	797	437
Autres	39	23
TOTAL	836	460

6.7 CREANCES CLIENTS

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2009			31/12/2008
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France (*)	29 822	29 822	0	24 508
Créances clients Étranger	3 742	3 593	149	3 569
Total brut	33 564	33 415	149	28 077
Provision pour dépréciation France	220	220	0	100
Provision pour dépréciation Etranger	149	0	149	153
Total net	33 195	33 195	0	27 824

(*) Dont créance Clients ICC : 8 571 K€
Dont créance Clients ICC Arménie : 4 K€

6.8 AUTRES CREANCES

En milliers d'euros	31/12/2009			31/12/2008
	Total (*)	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances envers les organismes sociaux	308	308		180
Etat impôt sur les bénéficiaires et carry back	329	329		630
TVA à récupérer	1 560	1 560		1 186
Autres créances	2 579	2 579		543
Charges constatées d'avance	699	699		598
Total autres créances	5 475	5 475		3 137

(*) Dont créance ICC : 1 927 K€
Dont créance ICC Arménie : 67 K€

6.9 IMPOTS DIFFERES ACTIFS

Les impôts différés actifs s'analisent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2008	Impact sur le résultat	31/12/2009
Participation des salariés	0	+ 361	+ 361
Autres différences temporaires	+ 985	+ 226	+ 1 211
Reports déficitaires activés	+ 7 747	+ 615	+ 8 362
Différences fiscales sur décalages temporaires	+ 8 732	+ 1 202	+ 9 934
Crédit bail	+ 22	+ 19	+ 41
Total base	+ 8 754	+ 1 221	+9 975
Taux d'impôt différé	33.04%		32.65%
Impôt différé	+ 2 893		+ 3 257

Les reports déficitaires et amortissements réputés différés activés proviennent des sociétés suivantes :

En milliers d'euros	31/12/2009 (En base)
CCA International	6 551
CCA UK	288
CCA Deutschland	
Interview AG	
CCA Benelux	
Fonoservice	1 504
CCA Espana	19
Victoria Line	
ICC	
Total	8 362

Les reports déficitaires ont été activés du fait de la probabilité de leur imputation sur les exercices suivants.

6.10 TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

Dans ce poste figurent notamment 1 304 milliers d'euros de trésorerie placée sous forme de fonds commun de placement.

6.11 CHARGES CONSTATEES D'AVANCE

Toutes les charges constatées d'avance sont liées à l'exploitation et correspondent à des frais généraux. Elles sont reclassées en autres créances.

6.12 CAPITAUX PROPRES

Le capital social de la société CCA International est composé de 5.263.992 actions d'une valeur nominale de 0,2 euros par action. Les actions sont cotées sur l'Eurolist By EURONEXT TM.

Par décision du directoire en date du 10 décembre 2009, la société a annulé les 139 508 actions autodétenues suite à leur rachat. Le capital est ainsi composé de 5.263.992 actions pour un montant total de 1 053 K€. La différence entre la valeur de rachat des titres annulés (640 K€) et leur valeur nominale (28 K€) a été imputée sur la prime d'émission.

Evolution du capital

	Nombre d'actions	Capital Social En K€	Prime d'émission En K€
au 31 décembre 2008	5 403 500	1 081	17 748
Augmentation de capital			
Annulation des actions propres	- 139 508	- 28	- 612
Stock options			56
au 31 décembre 2009	5 263 992	1 053	17 191

Résultat par action

Résultat consolidé	31/12/2009	31/12/2008
Nombre d'actions à la fin de la période	5 263 992	5 403 500
Résultat net part du groupe (en K€)	902	480
Résultat net par actions (en €)	0.17	0.09
Résultat net dilué par actions (en €)	0.17	0.09

Options de souscription

Les options de souscription d'actions qui ont attribué aux mandataires sociaux sont récapitulées ci-après.

	Plan	Plan	Plan	Plan
Date d'assemblée ayant autorisé le plan	18 décembre 2001	17 juin 2004	05 avril 2006	27 juin 2007
Date du directoire ayant attribué les options	12 juin 2003	1 ^{er} septembre 2004	21 mars 2006	28 juin 2007
Nombre total d'options de souscription	50.000	35.000	65 000	59 000
Point de départ d'exercice des options consenties	13 juin 2006	1 ^{er} septembre 2007	05 avril 2009	29 juin 2010
Date d'expiration des options	13 juin 2008	1 ^{er} septembre 2009	05 avril 2011	28 juin 2012
Prix de souscription des options	3.60 €	4.00 €	4.77 €	4.81 €
Madame Carol Rogerson	0	0	20 000	10 000

L'impact sur le résultat de la période de l'application d'IFRS 2 sur les stocks options est de 56 K€

6.13 MOUVEMENTS DES PROVISIONS

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2008	Dotation 2009	Reprise 2009 (utilisée)	Reprise 2009 (non utilisée)	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2009
Créances clients	+ 254	+ 138	- 117	0	0	+ 94	+ 369
Créances diverses	0	+ 20	0	0	0	0	+ 20
Provisions pour risques et charges	+ 1 060	+ 1 024	- 216	- 563	0	+ 394	+ 1 699
TOTAL	+ 1 314	+ 1 182	- 333	- 563	0	+ 488	+ 2 088

Détail des provisions pour risques et charges

Les provisions concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux (978 K€), des engagements de retraite (334 K€), des provisions pour charges et litiges commerciaux (327 K€) et une provision pour fermeture de l'Allemagne (60 K€).

Au début du mois d'août 2009, la société CCA International a reçu des avocats de Monsieur Jean Pierre Cismaresco une assignation en référé devant le Président du Tribunal de Commerce de Paris ainsi qu'une convocation devant le bureau de conciliation du Conseil de Prud'hommes de Paris.

Monsieur Cismaresco, qui a été révoqué de ces fonctions de Président du Directoire le 3 mars 2009 et de membre du Directoire le 14 avril 2009, demande dans le cadre de ces deux procédures le versement d'un montant total de 1,4 million d'euros.

La société conteste formellement le bien-fondé de la totalité de ces demandes. Par mesure de prudence et sans remettre en cause cette contestation d'ensemble, il a été décidé de comptabiliser une provision pour risque de 300 milliers d'euros dans les comptes semestriels au 30 juin 2009. Les procédures au fond étant toujours en cours à la clôture de l'exercice, cette provision a été maintenue dans les comptes au 31 décembre 2009.

Les autres dotations aux provisions pour risques 2009 concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux, la variation de la provision pour engagements de retraite, et une provision complémentaire pour fermeture de l'Allemagne (60 K€).

Les reprises sur provisions pour risques 2009 concernent essentiellement des pénalités sur organismes sociaux et fiscaux (555 K€), des litiges prud'homaux (135 K€), et des coûts de fermeture de l'Allemagne (80 K€).

6.14 EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

Les dettes financières s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2008	31/12/2009			
		Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	688	954	353	601	
Emprunts et dettes sur location financement	999	973	486	487	
Découverts bancaires (1)	5 279	4 173	4 173	0	
Comptes courants	1 047	8 412	0	8 412	
Total	8 013	14 512	5 012	9 500	

(1) Dont En cours Factor (1 809 K€)

L'ensemble de la dette est en euros.

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit sont constitués des emprunts suivants :

- un emprunt de 95 milliers d'euros concernant CCA Mauritius. Le solde restant dû s'élève à 6 K€ au 31 décembre 2009,
- un emprunt de 500 milliers d'euros contracté par Fonoservice en 2007. Le solde restant à courir au 31 décembre 2009 est de 275 K€,
- un nouvel emprunt contracté en 2009 par CCA International (France) pour 324 milliers d'euros, venant s'ajouter aux deux emprunts contractés en 2008 sur les sociétés françaises pour 253 milliers d'euros. Le solde restant à courir au 31 décembre 2009 pour l'ensemble de ces emprunts est de 456 milliers d'euros.
- un emprunt concernant ICC. Le solde dû au 31 décembre 2009 s'élève à 217 K€.

6.15 AUTRES DETTES

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2008	31/12/2009			
		Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Personnel et comptes rattachés	3 513	5 905	5 905		
<i>Dont Personnel et comptes rattachés ICC</i>		1 527	1 527		
Organismes sociaux	4 466	5 883	5 883		
<i>Dont Organismes sociaux ICC</i>		1 279	1 279		
Etat (1)	6 622	8 031	8 031		
<i>Dont Etat ICC (2)</i>		2 493	2 493		
Dettes diverses	933	1 959	1 959		
<i>Dont dettes diverses ICC</i>		117	117		
Produits constatés d'avance	416	1 118	1 118		
<i>Dont Produits constatés d'avance ICC</i>		358	358		
Total	15 950	22 896	22 896		
<i>Dont Total ICC</i>		5 774	5 774		

(1) Dont TVA (6 134K€)

(2) Dont TVA (1 856 K€)

6.16 PASSIFS D'IMPOT DIFFERE

Les impôts différés passifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2008	Impact sur le résultat	31/12/2009
Autres différences temporaires	+ 4 025	- 543	+ 3 482
Total base	+ 4 025	- 543	+ 3 482
Taux d'impôt différé	33.33%		33.33%
Impôt différé	1 348		1 160

7 NOTES SUR LE COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

IMPOTS SUR LES SOCIETES

L'impôt sur les sociétés a été calculé au taux de 33,33 % (taux appliqué en France) pour la France, 30% pour l'Angleterre, 30% pour l'Espagne et 25% pour l'Allemagne.

7.1 VENTILATION DE LA CHARGE DE L'IMPOT ENTRE IMPOT COURANT ET IMPOT DIFFERE

(en milliers d'euros)	31/12/2009	31/12/2008
Impôt courant	- 1 078	- 613
Impôts différés	+ 609	+1 085
Total	- 469	+ 472

7.2 RAPPROCHEMENT ENTRE CHARGE D'IMPOT THEORIQUE ET CHARGE D'IMPOT TOTALE COMPTABILISEE

(en milliers d'euros)	31/12/2009	Taux	Impôt
Résultat avant impôts et amort. des écarts acquisitions	1 801	33.33 %	+ 600
Charges non déductibles	- 436	33.33 %	- 145
Total	1 365	33.33 %	+ 455
Différences liés au taux de l'IS 30% Espagne (33.33-30)%			+19
Différences liés au taux de l'IS 30% Angleterre (33.33-28)%			-40
IS non activés sur Maurice	-317		-106
Déficits non activés sur Maroc	+ 367		122
Autres différences			19
Total			469
Taux d'impôt effectif			26.04 %

8 INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

8.1. ENGAGEMENTS HORS BILAN

En milliers d'euros	31/12/2009	31/12/2008
Cautions de contre garantie sur marchés		
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		
Nantissements hypothèques et sûretés réelles		
Avals cautions et garanties données	500	920
Autres engagements donnés	0	500
Total	500	1 420

Engagements donnés (filiales)

- CCA International a consenti à Fortis Bank SA Succursale Espagne, une garantie à première demande des engagements pris par Fonoservice, en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 500 000 €, auquel s'ajoute les intérêts, commissions, et tous autres frais et dépenses en relation avec le dit prêt.

Autres engagements donnés

- Engagements donnés lors de l'acquisition de SMST (Ecall)
 - Promesse d'achat consentie par CCA International au profit de Monaco Télécom
CCA International s'engage à acquérir les actions complémentaires si, entre le 30 juin 2011 et le 30 juillet 2011 inclus, Monaco Télécom notifie à CCA International, sa volonté de lui céder lesdites actions complémentaires.
 - Promesse de vente consentie par Monaco Télécom au profit CCA International
Monaco Télécom s'engage à céder les actions complémentaires à CCA International, si, entre le 02 avril 2011 et le 29 juin 2011 inclus, ou entre le 31 juillet 2011 et le 02 avril 2013 inclus, CCA International notifie à Monaco Télécom, sa volonté de d'acquérir les dites actions complémentaires.

○ Complément de prix

Si les critères de performance prédéfinis, concernant les périodes du 1^{er} avril 2008 au 31 mars 2009 et du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010 sont atteints, un complément de prix sera versé pour 235.000 €.

Engagements recus

- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 3,6 millions d'euros.

8.2. INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIEES

Indemnité de rupture

Néant.

8.3. INFORMATIONS SUR LES RISQUES DE MARCHE

8.3.1 Risque de change

Les variations futures de la livre sterling pourraient avoir un impact favorable ou défavorable sur la contribution de CCA UK à l'activité et aux résultats de CCA International.

8.3.2 Risque de taux

Le risque de taux est peu significatif, la totalité des emprunts étant souscrits à taux fixe n'excédant pas 6% l'an.

8.4. EFFECTIFS

L'effectif moyen du groupe CCA International se décompose comme suit :

	31/12/2009	31/12/2009 Hors ICC	31/12/2008
Cadres	124	87	84
Employés	3 602	2 822	2 787
TOTAL	3 726	2 909	2 871

Les frais de personnel comprennent, outre les salaires et charges sociales de l'exercice, la participation des salariés aux fruits de l'expansion.

Le montant de la participation comptabilisée en charges de l'exercice dans les comptes consolidés s'élève à 157 K€.

Au 31 décembre 2008, aucune participation des salariés aux fruits de l'expansion n'est due sur l'exercice.

8.5 REMUNERATION DES MEMBRES DES ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2009 et de l'exercice 2008 aux membres des organes d'administration et de direction de la part de CCA International et des sociétés contrôlées se présentent comme suit :

Rémunération des membres des organes d'administration et de direction	31/12/2009 Montant dus	31/12/2009 Montant versés	31/12/2008 Montant dus	31/12/2008 Montant versés
Rémunération fixe	500 846	500 846	370 833	370 833
Rémunération variable	0	24 495	27 163	26 296
Avantage en nature	26 199	26 199	25 455	25 455
Total	527 045	551 540	423 451	422 584

8.6 HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

<i>En milliers d'euros</i>	<i>MBV</i>	<i>Rouer Bernard Bretout</i>	<i>Kemp Chaterris Deloitte</i>	<i>Blasquez Planas I Associats, SL</i>	<i>Blick Rottenberg</i>	<i>Roch</i>	<i>PWC Tomatis Ragazzoni</i>
Commissariat aux comptes							
Dont CCA International	36	52					
Dont filiales	70		3	17	27	25	11
Total des honoraires	106	52	3	17	27	25	11

9 EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

La société Fonds Partenaires - Gestion (FPG), membre du Conseil de surveillance de la Société depuis le 26 novembre 2007, a été absorbée par LPFI Gestion, son associé unique. Cette absorption a entraîné la dissolution de FPG et la transmission universelle de son patrimoine conformément aux dispositions de l'article 1844-5, alinéa 3, du Code civil, aux termes d'une décision de FPG en date du 23 novembre 2009, avec effet le 1^{er} janvier 2010.

En conséquence, le Directoire de la Société a, par décision du 11 mars 2010, convoqué l'Assemblée Générale Ordinaire de la Société à l'effet de se prononcer sur la nomination en qualité de membres du Conseil de surveillance des personnes ci-après désignées:

- LPFI Gestion en remplacement de FPG, pour la durée restant à courir du mandat de son prédécesseur, conformément aux dispositions de l'article L. 225-24, al. 2 du Code de commerce ;
- M. Gilles Etrillard, en qualité de nouveau membre du Conseil de surveillance, pour une durée de 6 années, conformément aux dispositions de l'article 21 des statuts de la Société.

10 COMPTES CONSOLIDES PRO FORMA

Les comptes consolidés proforma 2009 intégrant les sociétés ICC et ICC Arménie sur une période de 12 mois sont les suivants :

(En milliers d'euros)	31/12/2009 publié	ICC et ICC Arménie du 01/01/09 au 30/09/09	31/12/2009 Proforma
CHIFFRE D'AFFAIRES	96 696	20 426	117 122
Autres produits de l'activité	0	0	0
Achats consommés	0	0	0
Charges de personnel	-70 907	-13 139	-84 046
Charges externes	-19 491	-5 310	-24 801
Impôts et taxes	-2 766	-800	-3 566
Dotations aux amortissements nettes	-1 724	-201	-1 925
Dotations aux provisions nettes	-226	39	-187
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis	0	0	0
Autres produits d'exploitation	1 203	276	1 479
Autres charges d'exploitation	-298	-68	-366
RESULTAT COURANT OPERATIONNEL	2 487	1 223	3 710
Autres produits opérationnels	0	0	0
Autres charges opérationnelles	-336	0	-336
RESULTAT OPERATIONNEL	2 151	1 223	3 374
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie	9	0	9
Coût de l'endettement financier brut	-34	-11	-45
Coût de l'endettement financier net	-25	-11	-36
Autres produits financiers	97	0	97
Autres charges financières	-422	-156	-578
Charge d'impôt	-469	-363	-832
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence	0	0	0
RESULTAT NET DES ENTREPRISES INTEGREES	1 332	694	2 026
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE	1 332	694	2 026
RESULTAT NET	1 332	694	2 026
- part du groupe	902	694	1 596
- intérêts minoritaires	430	0	430
Résultat par action (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	0,17		0,30
Résultat dilué par action (en euros)	0,17		0,29
Résultat par action des activités poursuivies (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	0,17		0,30
Résultat dilué par action (en euros)	0,17		0,29

CCA INTERNATIONAL

26, rue Cambacérés
75008 Paris

COMPTES SOCIAUX AU 31 DECEMBRE 2009

BILAN ACTIF

Période du 01/01/2009 au 31/12/2009

Présenté en Euros
- Avec comptes substitués

Edité le 08/03/2010

ACTIF	Exercice clos le 31/12/2009 (12 mois)				Exercice précédent 31/12/2008 (12 mois)	
	Brut	Amort. & Prov	Net	%	Net	%
Capital souscrit non appelé (0)						
Actif Immobilisé						
Frais d'établissement						
Recherche et développement						
Concessions, brevets, marques, logiciels et droits similaires	4 383,00	2 971,90	1 411,10	0,00		
Fonds commercial						
Autres immobilisations incorporelles						
Avances & acomptes sur immobilisations incorporelles						
Terrains						
Constructions						
Installations techniques, matériel & outillage industriels						
Autres immobilisations corporelles	152 222,54	107 243,99	44 978,55	0,15	48 907,06	0,22
Immobilisations en cours						
Avances & acomptes						
Participations évaluées selon mise en équivalence						
Autres Participations	24 999 464,31	2 761 875,00	22 237 589,31	74,58	10 612 717,31	47,31
Créances rattachées à des participations						
Autres titres immobilisés						
Prêts						
Autres immobilisations financières	119 378,54		119 378,54	0,40	632 383,21	2,82
TOTAL (I)	25 275 448,39	2 872 090,89	22 403 357,50	75,14	11 294 007,58	50,35
Actif circulant						
Matières premières, approvisionnements						
En cours de production de biens						
En cours de production de services						
Produits intermédiaires et finis						
Marchandises						
Avances & acomptes versés sur commandes						
Clients et comptes rattachés	5 190 672,03		5 190 672,03	17,41	5 841 964,69	26,04
Autres créances						
. Fournisseurs débiteurs						
. Personnel	2 000,00		2 000,00	0,01	2 000,00	0,01
. Organismes sociaux	2 646,00		2 646,00	0,01		
. Etat, impôts sur les bénéfices					497 138,00	2,22
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	579 595,53		579 595,53	1,94	683 586,16	3,05
. Autres	5 479 331,72	3 945 519,06	1 533 812,66	5,14	3 378 459,47	15,06
Capital souscrit et appelé, non versé						
Valeurs mobilières de placement	51 749,82		51 749,82	0,17	51 749,82	0,23
Disponibilités	35 256,92		35 256,92	0,12	55 780,55	0,25
Charges constatées d'avance	18 223,61		18 223,61	0,06	45 874,98	0,20
TOTAL (II)	11 359 475,63	3 945 519,06	7 413 956,57	24,86	10 556 553,67	47,06
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)						
Primes de remboursement des obligations (IV)					581 048,00	2,59
Ecart de conversion actif (V)						
TOTAL ACTIF (0 à V)	36 634 924,02	6 817 609,95	29 817 314,07	100,00	22 431 609,25	100,00

PASSIF	Exercice clos le 31/12/2009 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2008 (12 mois)	
Capitaux propres				
Capital social ou individuel (dont versé : 1 052 798,40)	1 052 798,40	3,53	1 080 700,00	4,82
Primes d'émission, de fusion, d'apport ...	16 726 085,31	56,10	17 338 506,01	77,29
Ecart de réévaluation				
Réserve légale	28 093,20	0,09	28 093,20	0,13
Réserves statutaires ou contractuelles				
Réserves réglementées				
Autres réserves	249 221,92	0,84	249 221,92	1,11
Report à nouveau	-9 223 665,82	-30,92	-7 861 364,39	-35,04
Résultat de l'exercice	1 742 952,22	5,85	-1 362 301,43	-6,06
Subventions d'investissement				
Provisions réglementées	50 651,57	0,17	13 674,41	0,06
TOTAL (I)	10 626 136,80	35,64	9 486 529,72	42,29
Produits des émissions de titres participatifs				
Avances conditionnées				
TOTAL (II)				
Provisions pour risques et charges				
Provisions pour risques	312 000,00	1,05	656 363,58	2,93
Provisions pour charges				
TOTAL (III)	312 000,00	1,05	656 363,58	2,93
Emprunts et dettes				
Emprunts obligataires convertibles				
Autres Emprunts obligataires				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit				
. Emprunts	25 220,62	0,08	40 917,34	0,18
. Découverts, concours bancaires	2 355 127,82	7,90	2 012 596,11	8,97
Emprunts et dettes financières diverses				
. Divers				
. Associés	10 721 719,32	35,96	4 490 586,32	20,02
Avances & acomptes reçus sur commandes en cours				
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	3 514 616,61	11,79	4 573 936,66	20,39
Dettes fiscales et sociales				
. Personnel	58 444,98	0,20	51 063,13	0,23
. Organismes sociaux	75 587,46	0,25	124 310,56	0,55
. Etat, impôts sur les bénéficiaires				
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	597 072,23	2,00	816 143,95	3,64
. Etat, obligations cautionnées				
. Autres impôts, taxes et assimilés	28 446,68	0,10	71 287,00	0,32
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Autres dettes	1 502 941,55	5,04	107 874,88	0,48
Produits constatés d'avance				
TOTAL (IV)	18 879 177,27	63,32	12 288 715,95	54,78
Ecart de conversion passif (V)				
TOTAL PASSIF (I à V)	29 817 314,07	100,00	22 431 609,25	100,00

COMPTE DE RÉSULTAT		Exercice clos le 31/12/2009 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2008 (12 mois)	Variation absolue (12 / 12)	%			
	France	Exportation	Total	%	Total	%	Variation	%
Ventes de marchandises								
Production vendue biens								
Production vendue services	14 378 665,62		14 378 665,62	100,00	11 044 580,33	100,00	3 334 085	
Chiffres d'Affaires Nets	14 378 665,62		14 378 665,62	100,00	11 044 580,33	100,00	3 334 085	
Production stockée								
Production immobilisée								
Subventions d'exploitation								
Reprises sur amortis. et prov., transfert de charges			177 589,17	1,24	77 027,06	0,70	100 562	130,55
Autres produits			11 170,83	0,08	487,97	0,00	10 683	N/S
Total des produits d'exploitation			14 567 425,62	101,31	11 122 095,36	100,70	3 445 330	
Achats de marchandises (y compris droits de douane)								
Variation de stock (marchandises)								
Achats de matières premières et autres approvisionnements								
Variation de stock (matières premières et autres approv.)								
Autres achats et charges externes			12 714 821,90	88,43	8 371 200,31	75,79	4 343 621	
Impôts, taxes et versements assimilés			107 475,05	0,75	85 594,94	0,77	21 881	25,56
Salaires et traitements			453 230,97	3,15	678 528,62	6,14	-225 298	-33,19
Charges sociales			169 595,61	1,18	275 175,74	2,49	-105 580	-38,36
Dotations aux amortissements sur immobilisations			18 774,46	0,13	19 126,77	0,17	-352	-1,83
Dotations aux provisions sur immobilisations								
Dotations aux provisions sur actif circulant								
Dotations aux provisions pour risques et charges			300 000,00	2,09	23 315,58	0,21	276 685	N/S
Autres charges			84,17	0,00	22 689,32	0,21	-22 605	-99,62
Total des charges d'exploitation			13 763 982,16	95,73	9 475 631,28	85,79	4 288 351	
RÉSULTAT D'EXPLOITATION			803 443,46	5,59	1 646 464,08	14,91	-843 021	-51,19
Bénéfice attribué ou perte transférée								
Perte supportée ou bénéfice transféré								
Produits financiers de participations								
Produits des autres valeurs mobilières et créances								
Autres intérêts et produits assimilés			205 465,41	1,43	230 306,89	2,09	-24 841	-10,78
Reprises sur provisions et transferts de charges			4 405 930,43	30,64	126 144,56	1,14	4 279 786	N/S
Différences positives de change			4 550,06	0,03	118,17	0,00	4 432	N/S
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement			5,20	0,00			5	N/S
Total des produits financiers			4 615 951,10	32,10	356 569,62	3,23	4 259 382	N/S
Dotations financières aux amortissements et provisions			1 259 027,07	8,76	3 000 104,52	27,16	-1 741 077	-58,02
Intérêts et charges assimilés			1 822 002,86	12,67	336 246,65	3,04	1 485 756	441,87
Différences négatives de change			537 011,53	3,73			537 011	N/S
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières placements								
Total des charges financières			3 618 041,46	25,16	3 336 351,17	30,21	281 690	8,44
RÉSULTAT FINANCIER			997 909,64	6,94	-2 979 781,55	-26,97	2 958 87	
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS			1 801 353,10	12,53	-1 333 317,47	-12,06	3 134 670	

COMPTE DE RÉSULTAT

Période du 01/01/2009 au 31/12/2009

Présenté en Euros
- Avec comptes substitués

Edité le 08/03/2010

COMPTE DE RÉSULTAT (suite)	Exercice clos le 31/12/2009 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2008 (12 mois)		Variation absolue (12 / 12)	%
Produits exceptionnels sur opérations de gestion						
Produits exceptionnels sur opérations en capital	3 153,83	0,02	165 998,57	1,50	-162 845	-98,09
Reprises sur provisions et transferts de charges						
Total des produits exceptionnels	3 153,83	0,02	165 998,57	1,50	-162 845	-98,09
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	22 160,26	0,15	660,91	0,01	21 500	N/S
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	2 417,29	0,02	166 373,21	1,51	-163 956	-98,54
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	36 977,16	0,26	13 674,41	0,12	23 303	170,42
Total des charges exceptionnelles	61 554,71	0,43	180 708,53	1,64	-119 154	-65,93
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-58 400,88	-0,40	-14 709,96	-0,12	-43 691	-297,03
Participation des salariés						
Impôts sur les bénéfices			14 274,00	0,13	-14 274	-100,00
Total des Produits	19 186 530,55	133,44	11 644 663,55	105,43	7 541 867	
Total des Charges	17 443 578,33	121,32	13 006 964,98	117,77	4 436 614	
RÉSULTAT NET	1 742 952,22	12,12	-1 362 301,43	-12,32	3 105 253	
			<i>Bénéfice</i>			
			<i>Perte</i>			
Dont Crédit-bail mobilier	9 996,72	0,07	6 958,80	0,06	3 038	43,66
Dont Crédit-bail immobilier						

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

PREAMBULE

Au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31/12/2009 dont le total est de 29 817 314 euros et au compte de résultat de l'exercice dégageant un résultat de 1 742 952.22 euros, présenté sous forme de liste.

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2009 au 31/12/2009.

Les notes et tableaux ci-après font partie intégrante des comptes annuels.

L'exercice précédent avait une durée de 12 mois recouvrant la période du 01/01/2008 au 31/12/2008.

REGLES ET METHODES COMPTABLES

Les conventions générales comptables ont été appliquées dans le respect du principe de prudence, conformément aux hypothèses de base :

- continuité de l'exploitation,
- permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- indépendance des exercices,

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques.

Les principales méthodes utilisées sont les suivantes:

IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition ou de production, compte tenu des frais nécessaires à la mise en état d'utilisation de ces biens, et après déduction des rabais commerciaux, remises, escomptes de règlements obtenus.

Les décisions suivantes ont été prises au niveau de la présentation des comptes annuels :

- immobilisations décomposables : l'entreprise n'a pas été en mesure de définir les immobilisations décomposables ou la décomposition de celles-ci ne présente pas d'impact significatif,
- immobilisations non décomposables : bénéficiant des mesures de tolérance, l'entreprise a opté pour le maintien des durées d'usage pour l'amortissement des biens non décomposés.

Les intérêts des emprunts spécifiques à la production d'immobilisations ne sont pas inclus dans le coût de production de ces immobilisations.

Les amortissements pour dépréciation sont calculés suivant les modes linéaires ou dégressifs en fonction de la durée de vie prévue :

Logiciels informatiques	1 an
Agencements, aménagements, installations	de 03 à 10 ans
Matériel de transport	5 ans
Matériel informatique	3 ans
Mobilier	5 ans
Mobilier serv gx	5 ans
Matériel bureautique	3 ans

IMMOBILISATIONS FINANCIERES ET VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

La valeur brute est constituée par le coût d'achat hors frais accessoires. Lorsque l'évaluation de la société est inférieure à la valeur brute, les titres sont éventuellement provisionnés par comparaison de leur valeur d'utilité pour le groupe et de leur valeur d'actif net comptable. La valeur d'utilité représente ce que l'entreprise accepterait de décaisser si elle avait à acquérir ces titres de participations.

REGLES ET METHODES COMPTABLES (SUITE)

CREANCES ET DETTES

Les créances et les dettes sont valorisées à leur valeur nominale. Une dépréciation est pratiquée lorsque la valeur d'inventaire est inférieure à la valeur comptable.

OPERATIONS EN DEVISES

Les charges et les produits en devises sont enregistrés pour leur contre-valeur à la date de l'opération. Les dettes, créances et disponibilités en devises figurent au bilan pour leur contre-valeur au cours de fin d'exercice.

La différence résultant de l'actualisation des dettes et créances en devises à ce dernier cours est portée au bilan en "écart de conversion". Les pertes latentes de change non compensées font l'objet d'une provision en totalité.

INTEGRATION FISCALE

CCA INTERNATIONAL a opté pour le régime de l'intégration fiscale (articles 223A à 223 U du Code général des Impôts) à compter du 1er janvier 2002.

Au 31 décembre 2009, CCA INTERNATIONAL forme un groupe fiscalement intégré avec les sociétés suivantes:

- CCA International (France) anciennement QUALIPHONE 26 rue Cambacérés 75008 PARIS

Les conventions fiscales signées entre CCA International et sa filiale mettent à la charge de ces dernières l'impôt dont elles seraient redevables, en dehors de l'intégration.

L'éventuelle économie d'impôt réalisée par le groupe du fait de l'intégration fiscale est acquise au bénéfice de la société mère (CCA INTERNATIONAL).

IDENTITE DES SOCIETES-MERES CONSOLIDANT LES COMPTES DE LA SOCIETE

CCA International, en qualité de société mère, établit un bilan consolidé dans lequel les sociétés suivantes sont intégrées selon la méthode de l'intégration globale :

- CCA INTERNATIONAL (France) (anciennement Qualiphone)
- CCA INTERNATIONAL (UK) (anciennement DIRECT DIALOG)
- CCA BENELUX
- CCA ESPANA
- FONOSERVICE
- CCA DEUTSCHLAND
- INTERVIEW AG
- CCA MAURITIUS
- VICTORIA LINE
- CCA MAROC
- SMST
- INTRACALL CENTER (ICC)
- ICC Arménie

La société CCA Maroc est entrée dans le périmètre de consolidation le 1er janvier 2008.

La société SMST est entrée dans le périmètre de consolidation le 21 juin 2008.

Les sociétés ICC et ICC Arménie sont entrées dans le périmètre de consolidation le 1^{er} octobre 2009.

CHANGEMENTS DE METHODE

Les méthodes d'évaluation et de présentation des comptes annuels retenues pour cet exercice n'ont pas été modifiées par rapport à l'exercice précédent.

Etablissement des états financiers en conformité avec :

- le P.C.G. 1999 homologué par arrêté du 22 juin 1999
- les articles L123-12 à L123-28 du Code du Commerce

FAITS CARACTERISTIQUES DE L'EXERCICE

Obtention du Label de Responsabilité Sociale

Le Groupe a obtenu au mois de mai 2009 le Label de Responsabilité Sociale, label délivré par *l'Association pour la promotion et le développement du Label de Responsabilité Sociale (ALRS)*. L'ALRS est un organisme indépendant dont le but est de promouvoir dans les métiers des centres d'appels, le développement d'une politique dynamique et responsable en matière de gestion des ressources humaines.

L'obtention de ce label témoigne de la qualité de la politique sociale du Groupe qui entend s'inscrire dans la durée.

Acquisition de 100% de la société Intra Call Center

La Société a acquis le 29 septembre 2009 la totalité du capital et des droits de votes de la société Intra Call Center (ICC).

Intra Call Center, créée en 1996 par Eric Dadian, son actuel Président, est également une entreprise spécialisée dans la gestion de centres de contacts. Intra Call Center a réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 28 millions d'euros et dispose de trois sites de production en France (Amiens, Reims, Lyon) et d'un site en Arménie pour un effectif total de 1.000 personnes. La société compte parmi ses clients de prestigieuses références dont Bouygues Telecom, Canal Plus, Pages Jaunes, CNP Assurances et Mattel.

Première société du secteur certifiée NF Service et détentrice du Label de Responsabilité Sociale dès sa mise en œuvre en 2006, Intra Call Center œuvre pour la professionnalisation des métiers liés aux centres de relation client aux côtés de L'AFRC (Association Française de la Relation Client).

L'intérêt stratégique de cette acquisition repose sur les multiples synergies entre les deux sociétés et notamment : leur complémentarité en matière d'offres commerciales, de portefeuille clients, d'implantations géographiques, ainsi que d'expertises humaines et techniques.

Cette opération permet au Groupe de figurer parmi les premières entreprises françaises du secteur, avec un chiffre d'affaires proforma 2009 de 117 millions d'euros et près de 4.000 collaborateurs.

La société Intra Call Center (et sa filiale Intra Call Center Armenia) a été consolidée à compter du 1^{er} octobre 2009. L'impact de cette acquisition dans les comptes consolidés au 31 décembre 2009 représente 7.569 milliers d'euros en termes de chiffre d'affaires, et 321 milliers d'euros en termes de résultat net. Un compte de résultat proforma pour l'ensemble de l'année 2009 est présenté dans les notes annexes aux comptes consolidés.

Financement de l'acquisition

Le financement de l'achat des titres Intra Call Center a été assuré par Finapertel, société holding de tête du Groupe, par voie d'avance en compte courant. Cette avance a vocation à être incorporée à court terme au capital de la Société.

Complément de prix

Le protocole d'accord signé le 29 septembre 2009 prévoit le versement d'un complément de prix de 900.000 euros en cas d'atteinte des critères de performance concernant l'exercice 2009. Compte tenu des performances réalisées par Intra Call Center au cours de cet exercice, le complément de prix a été enregistré dans les comptes sociaux et consolidés de CCA International au 31 décembre 2009.

Filiale Arménienne

La décision de mettre fin aux activités de la filiale d'Intra Call Center en arménie a été prise au mois de décembre 2009. Les coûts qui résulteront de l'application de cette décision sont couverts par la convention de garantie signée à l'occasion de l'acquisition de Intra Call Center.

Evolution de la composition des organes de direction de la Société

Le Conseil de surveillance de la Société a décidé, au cours de sa réunion du 3 mars 2009, (i) de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de Président du Directoire de la Société, (ii) de nommer M. Pierre Gosselin pour le remplacer et (iii) de convoquer une assemblée générale à l'effet de procéder à la révocation de M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

L'assemblée générale de la Société a décidé, au cours de sa réunion du 14 avril 2009, de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

Par ailleurs, M. Eric Dadian, Président de la société Intra Call Center, a été nommé membre du Directoire de la Société au cours de la réunion du Conseil de Surveillance du 29 septembre 2009 et Directeur Général de la Société au cours de la réunion du Conseil de Surveillance du 21 décembre 2009.

Annulation des actions d'autocontrôle et réduction du capital social

Par décision en date du 10 décembre 2009, le Directoire a procédé à l'annulation de 139.508 actions de la Société autodétenues, suivant délégation conférée au Directoire par l'Assemblée Générale Mixte du 30 juin 2009.

En conséquence, le capital social de la Société a été réduit de 1.080.700 euros à 1.052.798,40 euros, par annulation de 139.508 actions autodétenues, d'une valeur nominale de 0,2 euro.

- **Tableau des options de souscriptions**

	Plan	Plan	Plan	Plan
Date d'assemblée ayant autorisé le plan	18 décembre 2001	17 juin 2004	05 avril 2006	27 juin 2007
Date du directoire ayant attribué les options	12 juin 2003	1 ^{er} septembre 2004	21 mars 2006	28 juin 2007
Nombre total d'options de souscription	50.000	35.000	65 000	59 000
Point de départ d'exercice des options consenties	13 juin 2006	1 ^{er} septembre 2007	05 avril 2009	29 juin 2010
Date d'expiration des options	13 juin 2008	1 ^{er} septembre 2009	05 avril 2011	28 juin 2012
Prix de souscription des options	3.60 €	4.00 €	4.77 €	4.81 €
Madame Carol Rogerson	0	0	20 000	10 000

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

(en milliers d'euros)	Capital		Primes Emission Fusion	Apport titres Direct Dialog	Réserve légale	Réserve PVL T	Autres réserves	Résultat de l'exercice	RAN	Capitaux Propres	
	Nombre d'actions	Montant									
Capitaux propres au 31 Décembre 2003	5 353 500	1 070	14 502	2 649	28	4	245	- 1 284	- 6 055	11 159	
Affectation du Résultat du 31 décembre 2003								+ 1 284	- 1 284	0	
Transmission de patrimoine Résultat 31 décembre 2004			17					- 673		17 - 673	
Capitaux propres au 31 Décembre 2004	5 353 500	1 070	14 519	2 649	28	4	245	- 673	- 7 339	10 503	
Affectation du Résultat du 31 décembre 2004								+ 673	- 673	0	
Charges à répartir Résultat 31 décembre 2005								- 1 539	- 26	- 26 - 1 539	
Capitaux propres au 31 Décembre 2005	5 353 500	1 070	14 519	2 649	28	4	245	- 1 539	- 8 038	8 938	
Affectation du Résultat du 31 décembre 2005							- 4	+ 4	+ 1 539	- 1 539	0
Résultat 31 décembre 2006								+ 155		+ 155	
Capitaux propres au 31 Décembre 2006	5 353 500	1 070	14 519	2 649	28	0	249	+ 155	- 9 577	9 093	
Affectation du Résultat du 31 décembre 2006								- 155	155	0	
Résultat 31 décembre 2007								+ 1 562		+ 1 562	
Capitaux propres au 31 Décembre 2007	5 353 500	1 070	14 519	2 649	28	0	249	+ 1 562	- 9 422	+ 10 655	
Affectation du Résultat du 31 décembre 2007								- 1 562	+ 1 562	0	
Résultat 31 décembre 2008								- 1 362		- 1 362	
Augmentation de capital et prime d'émission	50 000	10	170							180	
Capitaux propres au 31 Décembre 2008	5 403 500	1 080	14 689	2 649	28	0	249	- 1 362	- 7 860	9 473	
Annulation des actions propres	-139 508	-28	- 612							-640	
Affectation du Résultat du 31 décembre 2008								+ 1 362	- 1 362	0	
Résultat 31 décembre 2009								+ 1 743		+ 1 743	
Capitaux propres au 31 Décembre 2009	5 263 992	1 052	14 077	2 649	28	0	249	+ 1 743	- 9 222	10 576	

AUTRES INFORMATIONS

Abandon de compte courant CCA Deutschland

La société CCA INTERNATIONAL a consenti un abandon d'une créance détenue par elle sur la société CCA Deutschland à hauteur de 460 000 € en date du 31 décembre 2009. Cet abandon est consenti aux fins de permettre à la société d'assainir sa situation dans le cadre de l'arrêt des activités du Groupe en Allemagne.

Abandon de compte courant Interview AG

La société CCA INTERNATIONAL a consenti un abandon d'une créance détenue par elle sur la société Interview AG à hauteur de 1 087 143 € en date du 31 décembre 2009. Cet abandon est consenti aux fins de permettre à la société d'assainir sa situation avant clôture de la procédure de liquidation entamée au mois de juillet 2008.

Abandon de compte courant Belgique

La société CCA INTERNATIONAL a consenti un abandon d'une créance détenue par elle sur la société CCA Belgique à hauteur de 1 300 € en date du 31 décembre 2009. Cet abandon est consenti aux fins de permettre à la société d'assainir sa situation avant clôture de la procédure de liquidation entamée au mois de mars 2009.

INFORMATIONS RELATIVES AU BILAN ET AU COMPTE DE RESULTAT

ETAT DES IMMOBILISATIONS

	Valeur brute des immobilisations au début d'exercice	Augmentations	
		Réévaluation en cours d'exercice	Acquisitions, créations, virements pst à pst
Frais d'établissement, recherche et développement			
Autres immobilisations incorporelles	2 383		2 000
Terrains			
Constructions sur sol propre			
Constructions sur sol d'autrui			
Installations générales, agencements, constructions			
Installations techniques, matériel et outillages industriels			
Autres installations, agencements, aménagements	48 954		
Matériel de transport	21 509		
Matériel de bureau, informatique, mobilier	69 633		16 674
Emballages récupérables et divers			
Immobilisations corporelles en cours			
Avances et acomptes			
TOTAL	140 096		16 674
Participations évaluées par équivalence			
Autres participations	15 531 946		9 467 518
Autres titres immobilisés			
Prêts et autres immobilisations financières	704 908		54 793
TOTAL	16 236 855		9 522 311
TOTAL GENERAL	16 379 333		9 540 985

	Diminutions		Valeur brute immob. à fin exercice	Réév. Lég. Val. Origine à fin exercice
	Par virement de pst à pst	Par cession ou mise HS		
Frais d'établissement, recherche et développement				
Autres immobilisations incorporelles			4 383	
Terrains				
Constructions sur sol propre				
Constructions sur sol d'autrui				
Installations générales, agencements, constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels				
Autres installations, agencements, aménagements			48 954	
Matériel de transport			21 509	
Matériel de bureau, informatique, mobilier		4 548	81 759	
Emballages récupérables et divers				
Immobilisations corporelles en cours				
Avances et acomptes				
TOTAL		4 548	152 222	
Participations évaluées par équivalence				
Autres participations			24 999 464	
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres immobilisations financières		640 322	119 379	
TOTAL		640 322	25 118 843	
TOTAL GENERAL		644 870	25 275 448	

ETAT DES AMORTISSEMENTS

	Situations et mouvements de l'exercice			
	Début exercice	Dotations exercice	Eléments sortis reprises	Fin exercice
Frais d'établissement, recherche				
Autres immobilisations incorporelles	2 383	589		2 972
Terrains				
Constructions sur sol propre				
Constructions sur sol d'autrui				
Installations générales, agencements constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels				
Installations générales, agencements divers	13 591	8 257		21 848
Matériel de transport	20 577	932		21 509
Matériel de bureau, informatique, mobilier	57 021	8 996	2 130	63 887
Emballages récupérables et divers				
TOTAL	91 189	18 185	2 130	107 244
TOTAL GENERAL	93 572	18 774	2 130	110 216

	Ventilation des dotations aux amortissements de l'exercice			Mouvements affectant la provision pour amort. dérog.	
	Linéaire	Dégressif	Exception.	Dotations	Reprises
Frais d'établissement, recherche					
Autres immobilisations incorporelles	589				
Terrains					
Constructions sur sol propre					
Constructions sur sol d'autrui					
Installations générales, agencements constructions					
Installations techniques, matériel et outillage industriels					
Installations générales, agencements divers	8 257				
Matériel de transport	932				
Matériel de bureau, informatique, mobilier	8 996				
Emballages récupérables et divers					
TOTAL	18 185				
TOTAL GENERAL	18 774				

Mouvements de l'exercice affectant les charges réparties sur plusieurs exercices	Montant net début	Augmentation	Dotations aux amort.	Montant net à la fin
Charges à répartir sur plusieurs exercices				
Primes de remboursement obligations				

ETAT DES PROVISIONS

Provisions	Début exercice	Augmentations dotations	Diminutions Reprises	Fin exercice
Pour reconstitution gisements Pour investissement Pour hausse des prix Amortissements dérogatoires Dont majorations exceptionnelles de 30% Pour implantations à l'étranger avant le 1.1.92 Pour implantations à l'étranger après le 1.1.92 Pour prêts d'installation Autres provisions réglementées	13 674	36 978		50 652
TOTAL Provisions réglementées	13 674	36 978		50 652
Pour litiges Pour garanties données clients Pour pertes sur marchés à terme Pour amendes et pénalités Pour pertes de change (1) Pour pensions et obligations Pour impôts Pour renouvellement immobilisations Pour grosses réparations Pour charges sur congés payés Autres provisions (1)	581 048		581 048	
	75 316	300 000	63 316	312 000
TOTAL Provisions	656 364	300 000	644 364	312 000
Sur immobilisations incorporelles Sur immobilisations corporelles Sur titres mis en équivalence Sur titres de participation (2) Sur autres immobilisations financières (1) Sur stocks et en-cours Sur comptes clients Autres dépréciations (3)	4 919 229		2 157 354	2 761 875
	72 525		72 525	0
	4 281 495	1 259 027	1 595 003	3 945 519
TOTAL Dépréciations	9 273 249	1 259 027	3 824 882	6 707 394
TOTAL GENERAL	9 943 287	1 596 005	4 469 246	7 070 046
Dont dotations et reprises :				
- d'exploitation		300 000	63 316	
- financières		1 259 027	4 405 930	
- exceptionnelles		36 978		

(1) Le détail des autres provisions est le suivant :

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Provision pour perte de change (Ecart de conversion actif)	581 048		581 048	0
Total Provision pour perte de change	581 048		581 048	0
Provision litiges et risques prud'homaux	75 316	300 000	63 316	312 000
Total autres provisions	75 316	300 000	63 316	312 000
Provision pour actions propres	72 525		72 525	0
Total provision sur autres immobilisations financières	72 525		72 525	0

(2) Les provisions pour dépréciation (2 761 875 €) concernent les titres des sociétés suivantes :

- CCA Benelux : 62 000 euros
- CCA Espagne : 489 020 euros
- CCA Deutschland : 53 500 euros
- CCA UK : 2 157 355 euros

Une reprise sur les titres de participation de CCA (UK) a été constatée sur l'exercice de 2 157 354 €

(3) Les autres dépréciations concernent les dépréciations de compte courant sur

- La filiale espagnole CCA Espagne : 1 546 325 euros
- La filiale mauricienne CCA Mauritius : 559 139 euros
- Les filiales allemandes CCA Deutschland et Interview ag : 1 187 471 euros
- La filiale marocaine CCA Maroc : 652 584 euros

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Compte courant CCA Deutschland/ Interview ag	2 737 720		1 550 249	1 187 471
Compte courant CCA Mauritius	603 893		44 754	559 139
Compte courant Maroc		652 584		652 584
Compte courant CCA Espagne	939 882	606 443		1 546 325
Total provision pour autres dépréciations	4 281 495	1 259 027	1 595 003	3 945 519

ETAT DES ECHEANCES DES CREANCES ET DES DETTES

Etat des créances	Montant brut	Un an au plus	Plus d'un an
Créances rattachées à des participations			
Prêts			
Autres immobilisations financières	119 379		119 379
Clients douteux ou litigieux			
Autres créances clients	5 190 672	5 190 672	
Créances représentatives de titres prêtés			
Personnel et comptes rattachés	2 000	2 000	
Sécurité sociale, autres organismes sociaux	2 646	2 646	
Etat et autres collectivités publiques :			
- Impôts sur les bénéfices			
- T.V.A	579 596	579 596	
- Autres impôts, taxes, versements et assimilés			
- Divers	14 031	14 031	
Groupe et associés	4 975 251		4 975 251
Débiteurs divers	490 049	490 049	
Charges constatées d'avance	18 224	18 224	
TOTAL GENERAL	11 391 848	6 297 218	5 094 630
Montant des prêts accordés dans l'exercice			
Remboursements des prêts dans l'exercice			
Prêts et avances consentis aux associés			

Etat des dettes	Montant brut	A un an au plus	Plus 1 an 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Emprunts obligataires convertibles				
Autres emprunts obligataires				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédits :				
- à 1 an maximum	2 355 128	2 355 128		
- plus d'un an	25 221	16 583	8 638	
Emprunts et dettes financières divers				
Fournisseurs et comptes rattachés	3 514 617	3 514 617		
Personnel et comptes rattachés	58 445	58 445		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	75 587	75 587		
Etat et autres collectivités publiques :				
- Impôts sur les bénéfices				
- T.V.A	597 072	597 072		
- Obligations cautionnées				
- Autres impôts et taxes	28 447	28 447		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Groupe et associés	10 721 719		10 721 719	
Autres dettes	1 502 942	1 502 942		
Dettes représentatives de titres empruntés				
Produits constatés d'avance				
TOTAL GENERAL	18 879 178	8 148 821	10 730 357	
Emprunts souscrits en cours d'exercice				
Emprunts remboursés en cours d'exercice	15 696			
Emprunts et dettes contractés auprès des associés				

ELEMENTS RELEVANT DE PLUSIEURS POSTES DU BILAN

(entreprises liées ou avec lesquelles la société a un lien de participation)

	Montant concernant les entreprises		Montant des dettes et créances représentées par des effets de commerce
	Liées	avec lesquelles la société à un lien de participation	
Prêts			
Autres titres immobilisés			
Autres immobilisations financières			
Avances et acomptes versés sur commandes			
Créances clients et comptes rattachés	1 716 454		
Comptes courants débiteurs	4 975 250		
Autres créances	276 520		
Valeurs mobilières de placement			
Disponibilités			
Emprunts obligataires convertibles			
Autres emprunts obligataires			
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit			
Comptes courants créditeurs	10 721 719		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	3 249 793		
Dettes fiscales et sociales			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Autres dettes			
Produits de participation			
Autres produits financiers	205 365		
Charges financières	1 787 721		

PRODUITS ET AVOIRS A RECEVOIR

Montant des produits et avoirs à recevoir inclus dans les postes suivants du bilan	Montant TTC
Immobilisations financières	
Créances rattachées à des participations	
Autres immobilisations financières	
Créances	
Créances clients et comptes rattachés	1 034 467
Autres créances (dont avoirs à recevoir : 276 519)	293 680
Valeurs mobilières de placement	
Disponibilités	
TOTAL	1 328 147

CHARGES A PAYER ET AVOIRS A ETABLIR

Montant des charges à payer et avoirs à établir inclus dans les postes suivants du bilan	Montant TTC
Emprunts obligataires convertibles	
Autres emprunts obligataires	
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	
Emprunts et dettes financières divers	101 403
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	315 295
Dettes fiscales et sociales	114 636
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	
Autres dettes (dont avoirs à établir : 276 519)	276 519
TOTAL	807 853

CHARGES ET PRODUITS CONSTATES D'AVANCE

	Charges	Produits
Charges / Produits d'exploitation	18 223	
Charges / Produits financiers		
Charges / Produits exceptionnels		
TOTAL	18 223	

ACTIONS PROPRES

CCA INTERNATIONAL détenait 139 508 actions propres au 31 décembre 2008.
Ces actions d'auto contrôle ont été annulées par réduction de capital et imputation sur la prime d'émission.

La provision constatée au 31 décembre 2008 a été reprise au cours de l'exercice 2009 pour 72 525 €.

VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

Les valeurs mobilières de placement d'un montant de 51 750 euros et sont composées de fonds commun de placement.

Les plus values latentes s'élèvent pour les fonds communs de placement à 5 791 euros.

ECARTS DE CONVERSION EN MONNAIE ETRANGERE

Nature des écarts	ACTIF Montant	Différence compensée par couverture de change	Provision pour perte de change	PASSIF Montant
- Sur Immobilisations non financières				
- Sur Immobilisations financières				
- Sur créances	0		0	
- Sur dettes financières				
- Sur dettes d'exploitation				
- Sur dettes sur immobilisations				
TOTAL	0		0	

COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL

	Nombre	Valeur nominale
Actions / parts sociales composant le capital social au début de l'exercice	5 403 500	0,20
Actions / parts sociales émises pendant l'exercice		0,20
Actions / parts sociales remboursées pendant l'exercice	-139 508	0,20
Actions / parts sociales composant le capital social en fin d'exercice	5 263 992	0,20

Commentaires :

Le capital social de la société CCA International est composé de 5 263 992 actions d'une valeur nominale de 0,2 euros par action. Les actions sont cotées sur l'Eurolist By EURONEXT TM.

La société CCA International détenait 139 508 actions propres pour un montant total de 640 322 €. Ces actions ont été annulées par réduction de capital (27 902 €) et lesolde sur la prime d'émission (612 420 €).

VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Répartition par secteur d'activité	Montant
Prestations de services	10 542 036
Produits des activités annexes	3 836 629
TOTAL	14 378 665

Répartition par marché géographique	Montant
France	12 284 389
Espagne	1 333 145
Angleterre	344 049
Allemagne	35 614
Maroc	381 468
TOTAL	14 378 665

RESULTAT EXCEPTIONNEL

Détail des produits exceptionnels	Montant (euros)
Produits de cession d'éléments actifs	3 154 euros
Total	3 154 euros
Détail des charges exceptionnelles	
Valeur nette comptable des éléments actifs cédés	2 417 euros
Dotations pour amortissement dérogatoire	36 977 euros
Litiges sociaux et divers	22 160 euros
Total	61 554 euros

Evénements post clôture

Aucun événement n'est porté à notre connaissance.

VENTILATION DE L'IMPOT SUR LES BENEFICES

	Résultat avant impôts	Impôts
Résultat courant	1 801 353	
Résultat exceptionnel (et participation)	-58 400	
Résultat comptable	1 742 952	

CREDIT-BAIL MOBILIER

	Installations Matériel Outillage	Autres	Total
Valeur d'origine		33 458	33 458
Amortissements :			
- Cumuls exercices antérieurs		697	697
- Dotations de l'exercice		8 364	8 364
TOTAL		24 396	24 396
Redevances payées :			
- Cumuls exercices antérieurs		6 959	6 959
- Exercice		9 997	9 997
TOTAL		16 956	16 956
Redevances restant à payer :			
- à un an au plus		9 275	9 275
- à plus d'un an et cinq au plus		12 366	12 366
- à plus de cinq ans			
TOTAL		21 641	21 641
Valeur résiduelle :			
- à un an au plus			
- à plus d'un an et cinq au plus			
- à plus de cinq ans			
TOTAL			
Montant pris en charge dans l'exercice		9 997	9 997

ENGAGEMENTS FINANCIERS

Engagements donnés	Montant
Effets escomptés non échus Avals et cautions Engagements en matière de pensions Autres engagements donnés :	500 000
TOTAL	500 000
Dont concernant : - les dirigeants - les filiales - les participations - les autres entreprises liées Dont engagements assortis de sûretés réelles	500 000

- CCA International a consenti à Fortis Bank SA Succursale Espagne, une garantie à première demande des engagements pris par Fonoservice, en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 500.000 €, auquel s'ajoute les intérêts, commissions, et tous autres frais et dépenses en relation avec le dit prêt.
- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 3,5 millions d'euros.

ACCROISSEMENTS ET ALLEGEMENTS DE LA DETTE FUTURE D'IMPOTS

Nature des différences temporaires	Montant	Impôt
Accroissements et allègement de la dette future d'impôt		
Organic	24 566	8 189
Déficits reportables	- 6 550 788	- 2 183 596

REMUNERATIONS DES DIRIGEANTS

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2009 aux membres des organes d'administration et de direction de la part de CCA International et des sociétés contrôlées se présentent comme suit :

Rémunération des membres des organes d'administration et de direction	31/12/2009 Montant dus	31/12/2009 Montant versés	31/12/2008 Montant dus	31/12/2008 Montant versés
Rémunération fixe	500 846	500 846	370 833	370 833
Rémunération variable	0	24 495	27 163	26 296
Avantage en nature	26 199	26 199	25 455	25 455
Total	527 045	551 540	423 451	422 584

La rémunération des organes de direction n'est pas communiquée car cela conduirait indirectement à donner une rémunération individuelle.

EFFECTIF MOYEN

	Personnel salarié	Personnel mis à disposition de l'entreprise
Cadres	05	0
Agents de maîtrise et techniciens		
Employés		
TOTAL	05	0

RISQUES DE MARCHE

- Risque de change

Les variations futures de la livre sterling pourraient avoir un impact favorable ou défavorable sur la contribution de CCA INTERNATIONAL (UK) à l'activité et aux résultats de CCA INTERNATIONAL.

Les variations futures de la roupie pourraient avoir un impact favorable ou défavorable sur la contribution de CCA MAURITIUS à l'activité et aux résultats de CCA INTERNATIONAL.

Les variations futures du dirham pourraient avoir un impact favorable ou défavorable sur la contribution de CCA MAROC à l'activité et aux résultats de CCA INTERNATIONAL.

- Risque de taux

Le risque de taux est peu significatif, la totalité des emprunts étant souscrit à taux fixe n'excédant pas 6 % l'an.

ENGAGEMENTS PRIS EN MATIERE DE PENSIONS, RETRAITES ET ENGAGEMENTS ASSIMILES

Les indemnités de départ en retraite, contrairement à la méthode préférentielle, n'ont pas été provisionnées compte tenu de leur caractère non significatif.

TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Dénomination	Capital	Quote-part	Valeur brute Titres	Prêts, avances	Chiffre d'affaires
Siège social	Capitaux propres y compris résultat	Dividendes	Valeur nette Titres	Cautions	Résultat
A RENSEIGNEMENTS DETAILLES CONCERNANT LES FILIALES ET PARTICIPATIONS Filiales (plus de 50%)					
SAS CCA INTERNATIONAL (France) 26 rue Cambacérés 75008 PARIS	4 726 474 7 219 480	100%	5 341 362 5 341 362	0 0	48 800 080 -2 305 589
CCA INTERNATIONAL (UK) 78 Great Easter Street LONDRES	149 2 289 970	100%	7 503 945 5 346 590	0 0	9 694 347 786 661
CCA BENELUX 65 avenue Louise Michel BRUXELLES	62 000 85	100%	62 000 0	4 094 0	0 565
CCA Espana Espagne 77 Calle Pujades BARCELONE ESPAGNE	981 960 -435 226	100%	978 040 489 020	1 959 823 0	0 -10 498
CCA DEUTSCHLAND Allemagne Windenmayester 80538 MUNICH	50 000 -1 196 912	100%	53 500 0	1 187 471 0	32 129 292 629
CCA MAURITIUS Ile Maurice	7 483 -552 970	74.99 %	1 1	576 629 0	1 297 928 317 584
VICTORIA LINE 85-87 rue Gabriel Peri 92120 MONTRouGE	281 745 -325 827	100%	1 1	0 0	15 933 426 1 120 180
SMST 2 rue du Gabian 98 008 MONACO	150 000 3 336 162	60%	1 803 638 1 803 638	0 0	12 042 353 938 651
CCA Maroc 93 bld massira al khadra Casablanca MAROC	22 167 -656 487	100%	22 500 22 500	671 234 0	738 119 -367 200
INTRACALL CENTER (ICC) 42 à 46 rue Riolan 80 000 AMIENS	1 365 800 4 019 569	100%	9 232 518 9 232 518		27 944 632 672 332
B PARTICIPATIONS (10 à 50%)					
FONOSERVICE Espagne	60 105 -1 111 098	0.20%	1 960 1 960	576 000 500 000	6 276 007 -595 943

Remarque :

Pour les filiales étrangères, les capitaux propres sont convertis au taux de clôture, le chiffre d'affaires et le résultat sont convertis au taux moyen.

MBV & ASSOCIES
39, avenue de Friedland
75008 Paris

Rouer, Bernard, Bretout
47, rue de Chaillot
75116 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Paris

CCA INTERNATIONAL

Exercice clos le 31 décembre 2009

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Aux actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2009, sur :

- le contrôle des comptes consolidés de la société CCA INTERNATIONAL, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- la justification de nos appréciations ;
- la vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le directoire. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes consolidés

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

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.

II. 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 6.13 de l'annexe aux comptes consolidés précise les mouvements des provisions qui ont affecté les comptes de votre société. Conformément aux normes professionnelles françaises applicables aux estimations comptables, nous avons apprécié les bases sur lesquelles ces provisions ont été constituées, revu les informations relatives à ces risques contenues dans l'annexe aux comptes consolidés et examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la direction. Dans le cadre de nos appréciations, nous nous sommes assurés du caractère raisonnable de ces estimations.

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.

III. Vérification spécifique

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations données dans le rapport sur la gestion du groupe. Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Paris, le 7 avril 2010

Les Commissaires aux Comptes

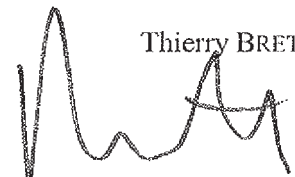
MBV & Associés

Régis BIZIEN



Rouer, Bernard, Bretout

Thierry BRETOUT



MBV ET ASSOCIES
39, avenue de Friedland
75008 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
Régionale de Paris

Rouer, Bernard, Bretout
47, rue de Chaillot
75116 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
Régionale de Paris

CCA INTERNATIONAL

Exercice clos le 31 décembre 2009

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Aux actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2009, sur :

- le contrôle des comptes annuels de la société CCA INTERNATIONAL, tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- la justification de nos appréciations,
- les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Directoire. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel 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 vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

L'annexe sociale expose les principes comptables relatifs aux titres de participations. Dans le cadre de notre appréciation des principes comptables suivis par votre société, nous avons vérifié le caractère approprié des principes comptables retenus et des informations fournies dans les notes de l'annexe.

Comme précisé dans l'annexe aux comptes annuels, votre société constitue des provisions pour risques et charges. Conformément aux normes d'exercice professionnel applicables aux estimations comptables, nous avons apprécié les bases sur lesquelles ces provisions ont été constituées, revu les informations relatives à ces risques contenues dans l'annexe aux comptes annuels et examiné la procédure d'approbation de ces estimations par la direction. Dans le cadre de nos appréciations, nous nous sommes assurés du caractère raisonnable de ces estimations.

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.

III. Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, 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.

Paris, le 7 avril 2010


Les Commissaires aux Comptes

MBV & Associés



Régis BIZIEN

Rouer, Bernard, Bretout



Thierry BRETOUT