



Rapport financier annuel

au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2011

- +⁺ Déclaration des personnes physiques assumant la responsabilité du rapport financier annuel
- +⁺ Rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2011
- +⁺ Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2011
- +⁺ Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2011
- +⁺ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2011
- +⁺ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels sociaux au 31 décembre 2011



France

Amiens

Blois

Carmaux

Lyon

Montrouge

Poitiers

Reims

Rouen

ATTESTATION DU RESPONSABLE DU RAPPORT ANNUEL

Espagne

Barcelone

Ile Maurice

Goodlands

Maroc

Casablanca

Tanger

Monaco

Royaume Uni

Londres

J'atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent rapport annuel sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste, qu'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 26 avril 2012

Monsieur Eric Dadian
Président du Directoire

CCA INTERNATIONAL

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance

Au capital de 1.472.054,40 euros

Siège social : 77, avenue de Ségur

75015 Paris

394 254 809 RCS Paris

**RAPPORT SUR LA GESTION DU GROUPE ET SUR LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ AU
TITRE DE L'EXERCICE 2011 PROPOSÉ PAR LE DIRECTOIRE
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 30 MAI 2012**

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 2011, des résultats de cette activité, des perspectives d'avenir et soumettre à votre approbation le bilan et les comptes annuels et consolidés 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 ECOULÉ	4
2.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE.....	5
3.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ	7
4.	EVOLUTION DES AFFAIRES, DES RÉSULTATS ET DE LA SITUATION FINANCIÈRE	9
5.	SITUATION D'ENDETTEMENT	9
6.	ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT	10
7.	FILIALES ET PARTICIPATIONS	10
8.	ACTIONNARIAT	12
9	MANDATAIRES SOCIAUX	14
10	COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	15
11	DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	17
12.	CONSÉQUENCES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITÉ	17
13.	RISQUES DE MARCHÉ, PAYS ET ACTIONS.....	17
14.	DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE ET SUBDELEGATIONS.....	18
15.	DEMANDES DE DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE.....	19
16.	OPÉRATIONS RÉALISÉES PAR LES DIRIGEANTS SUR LEURS TITRES DE LA SOCIÉTÉ.....	22
17.	ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE.....	23

1. FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ

Acquisition du solde du capital de SMST

CCA International a exercé dans le courant du premier semestre 2011 la promesse de vente consentie en 2008 par Monaco Telecom et portant sur 40% du capital de SMST, filiale opérationnelle implantée à Monaco.

CCA International est ainsi devenue propriétaire de 100% du capital et des droits de vote de SMST à la date du 30 mai 2011.

Conformément aux dispositions de la norme IAS 27 révisée, cette acquisition complémentaire de titres d'une entreprise déjà intégrée globalement a été traitée en reclassant la valeur comptable des intérêts minoritaires acquis dans les capitaux propres part du groupe, et en éliminant le prix d'acquisition des titres acquis en l'imputant sur les capitaux propres part du groupe.

Création d'une filiale à Casablanca

Afin d'accompagner le développement des activités au Maroc, le groupe a créé au cours du premier trimestre 2011 une nouvelle filiale, implantée à Casablanca. CCA International (Casablanca) est filiale directe et à 100% de CCA International. Elle est implantée à Casablanca sur un site d'une capacité de 300 positions. L'activité a démarrée de manière progressive sur le premier semestre 2011.

Évolution de la composition des organes de gouvernance

Directoire

- Monsieur Pierre Gosselin a démissionné pour raisons de santé le 7 janvier 2011 de ses mandats de membre du Directoire et de Président du Directoire.
- Le Conseil de Surveillance, réuni le 13 janvier 2011, a nommé Monsieur Éric Dadian Président du Directoire, en remplacement de Monsieur Pierre Gosselin.
- Le Conseil de Surveillance du 13 janvier a également décidé la nomination en qualité de nouveau membre du Directoire de Monsieur Sébastien Litou.
- Le Directoire est désormais composé de trois membres : Monsieur Éric Dadian, Madame Carol Rogerson et Monsieur Sébastien Litou.

Conseil de Surveillance

- L'Assemblée Générale Mixte du 18 mai 2011 a renouvelé pour une nouvelle période de 6 années les mandats de membre du Conseil de Surveillance arrivés à expiration de la société LFPI Gestion, de Monsieur Jérôme Balladur et de Monsieur Olivier Lange.
- Monsieur Michel Datchary a démissionné de son mandat de membre du Conseil de Surveillance le 18 mai 2011.
- L'Assemblée Générale Mixte du 18 mai 2011 a décidé la nomination en qualité de nouveau membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Dominique Laurent, pour une durée de 6 années.

Déménagement du siège social

Le siège social de CCA International est situé depuis le mois de mars 2011 au 77 avenue de Ségur, 75015 Paris.

2. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE

2.1 Activité du Groupe

CCA International a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 129,8 millions d'euros au cours de l'exercice 2011, soit une croissance organique de 9,5% par rapport à l'exercice précédent. A taux de change comparable, la croissance organique s'établit à 9,7%.

Le résultat opérationnel courant s'établit à 1,6 millions d'euros pour l'exercice 2011, contre 4,1 millions d'euros pour l'exercice 2010. La baisse du résultat opérationnel courant du groupe est liée principalement à la montée en charge moins rapide que prévue du nouveau site « offshore » de Casablanca, à des coûts de structure alourdis par rapport à l'exercice précédent, à une dégradation de l'exploitation de certains sites en France, ainsi qu'à des événements non récurrents dont le dépôt de bilan de deux clients occasionnant une perte de 0,2 million d'euros.

Le résultat opérationnel de l'exercice 2011 s'élève à 1,1 million d'euros, contre 5,6 millions d'euros pour l'exercice 2010. Le résultat opérationnel 2011 comporte une provision non récurrente de 0,5 million d'euros comptabilisée au titre du litige toujours en cours avec l'ancien Président du Directoire Monsieur Jean-Pierre Cismaresco. Le résultat opérationnel 2010 comportait à l'inverse des produits non récurrents à hauteur de 1,5 million d'euros, liés à des régularisations de charges sociales sur exercices antérieurs.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour le marché français en 2011 est de 110.679 milliers d'euros, à comparer à 101.150 milliers d'euros en 2010. La part des activités françaises dans le chiffre d'affaires du Groupe est restée stable entre 2010 et 2011, et s'établit à 85%.

Le résultat opérationnel courant sur la France s'élève en 2011 à 611 milliers d'euros, contre 2.733 milliers d'euros en 2010.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour les marchés hors de France en 2011 est de 19.167 milliers d'euros, contre 17.436 milliers d'euros pour 2010. Cette hausse de 10% s'explique principalement par le fort développement de l'activité en Espagne :
 - le chiffre d'affaires réalisé en Espagne est en hausse de 27% entre 2010 et 2011 ;
 - le chiffre d'affaires réalisé en Grande-Bretagne affiche en euros une légère baisse de 1,6%, tenant compte de l'évolution légèrement défavorable de la livre sterling (cours moyen 2011 de 0,8713 £ pour 1 euro, contre 0,8560 £ pour 1 euro en 2010) ; en devise, le chiffre d'affaires est stable entre les deux exercices (+0,2%).

Le résultat opérationnel courant réalisé hors de France s'établit en 2011 à 1.035 milliers d'euros, contre 1.363 milliers d'euros en 2010.

2.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2011

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice s'élève à 129.846 milliers d'euros, contre 118.586 milliers d'euros en 2010.

Les charges de personnel s'élèvent à 89.513 milliers d'euros et représentent 68,9 % du chiffre d'affaires. Pour l'année 2010, ces charges s'élevaient à 83.262 milliers d'euros et représentaient 70,2% du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel pour l'exercice 2011 s'établit à 1.136 milliers d'euros, contre 5.641 milliers d'euros sur l'exercice précédent.

Le résultat financier est de -176 milliers d'euros contre -384 milliers d'euros l'année précédente.

L'impôt sur les résultats est une charge nette de 841 milliers d'euros pour l'exercice 2011, contre 1.817 milliers d'euros au titre de l'exercice précédent.

Le résultat net consolidé ressort bénéficiaire de 119 milliers d'euros (108 milliers pour le résultat net part du Groupe) contre un résultat bénéficiaire de 3.440 milliers d'euros pour l'année 2010 (3.066 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe).

2.3 Etat de la situation financière consolidée au 31 décembre 2011

Au 31 décembre 2011, le total du bilan s'élève à 72.665 milliers d'euros contre 70.685 milliers d'euros au 31 décembre 2010.

Les postes d'actifs ont évolué de la façon suivante entre 2010 et 2011 :

- actif non courant en hausse de 1.616 milliers d'euros (25.188 milliers d'euros en 2011 contre 23.572 milliers d'euros en 2010), principalement en raison des investissements réalisés sur le site de Monaco ;
- actif courant en hausse de 364 milliers d'euros (47.477 milliers d'euros en 2011 contre 47.113 milliers d'euros en 2010).

Entre 2010 et 2011, les postes de passif ont varié comme suit :

- passif non courant en hausse de 840 milliers d'euros (6.560 milliers d'euros en 2011 contre 5.720 milliers d'euros en 2010) ;
- passif courant en hausse de 2.301 milliers d'euros (35.990 milliers d'euros en 2011 contre 33.689 milliers d'euros en 2010).

Au 31 décembre 2011, les fonds propres part du Groupe s'établissent à 30.180 milliers d'euros.

2.4 Flux de trésorerie consolidés au 31 décembre 2011

La capacité d'autofinancement s'établit à 4.788 milliers d'euros en 2011, contre 7.224 milliers d'euros en 2010.

Les flux nets de trésorerie opérationnels se sont élevés à 2.972 milliers d'euros en 2011 contre 9.331 milliers d'euros en 2010.

Les opérations d'investissements de l'exercice ont dégagé un besoin de trésorerie de 5.913 milliers d'euros. Elles intègrent notamment des acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles et corporelles pour 4.138 milliers d'euros, et l'incidence des variations de périmètre pour 1.060 milliers d'euros.

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'élève à -355 milliers d'euros. Ce montant correspond principalement au solde entre les remboursements d'emprunts au cours de la période et la souscription d'un nouvel emprunt de 2 millions d'euros.

La situation de trésorerie demeure positive au 31 décembre 2011, à hauteur de 3.736 milliers d'euros, contre une situation positive à hauteur de 7.096 milliers d'euros au 31 décembre 2010.

2.5 Evénements postérieurs à la clôture de l'exercice

Néant.

2.6 Perspective d'avenir du Groupe

Dans un environnement concurrentiel renforcé qui rendra la croissance organique plus difficile à court terme, le Groupe entend concentrer et renforcer les efforts commerciaux afin de diversifier les secteurs sur lesquels il intervient et de développer de nouvelles offres sur de nouveaux canaux (chat, email, réseaux sociaux...), tout en engageant les efforts de réduction de coûts qui seront nécessaires au redressement de la rentabilité.

3. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ

3.1 Compte de résultat au 31 décembre 2011

Au cours de l'exercice, la Société a réalisé un chiffre d'affaires de 67.737 milliers d'euros, contre 21.503 milliers d'euros au cours de l'exercice 2010. L'évolution du chiffre d'affaires est principalement liée à la centralisation d'un nombre croissant de contrats clients au niveau de la société mère du groupe, les filiales intervenant en sous-traitance.

Les charges d'exploitation se sont élevées à 68.380 milliers d'euros contre 21.414 milliers d'euros en 2010. Elles sont composées essentiellement d'autres achats et charges externes pour 66.818 milliers d'euros, des impôts, salaires et charges sociales pour 993 milliers d'euros, d'amortissements et de provisions pour 567 milliers d'euros.

Le résultat d'exploitation est négatif à hauteur de 532 milliers d'euros contre un résultat positif l'année dernière de 239 milliers d'euros.

Le résultat financier s'élève à -2144 milliers d'euros, contre 3.469 milliers d'euros en 2010. 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, ainsi qu'à la variation des montants versés par les filiales au titre de dividendes.

Le résultat courant s'établit ainsi à -2.676 milliers d'euros en 2011, contre un résultat courant de 3.708 milliers d'euros en 2010.

L'exercice clos le 31 décembre 2011 dégage un résultat net après impôts négatif à hauteur de -2.021 milliers d'euros, contre un résultat net positif de 4.167 milliers d'euros en 2010.

3.2 Bilan au 31 décembre 2011

Au 31 décembre 2011, l'actif immobilisé s'élève à un montant net de 25.238 milliers d'euros, dont 24.869 milliers d'euros de titres de participation des filiales. En 2010, ces mêmes postes s'élevaient respectivement à 23.905 milliers d'euros, dont 23.800 milliers d'euros de titres de participation des filiales.

Au 31 décembre 2011, le montant de l'actif circulant s'établit à 24.254 milliers d'euros et il se décompose principalement de la manière suivante :

▪ Clients :	16.551 milliers d'euros
▪ Autres créances :	6.910 milliers d'euros
▪ Disponibilités :	724 milliers d'euros
▪ Charges constatées d'avance :	69 milliers d'euros

Le montant des capitaux propres ressort au 31 décembre 2011 à 21.171 milliers d'euros, contre 23.122 milliers d'euros en 2010.

Le montant du passif courant s'élève à 27.432 milliers d'euros et est formé pour 6.133 milliers d'euros des comptes courants avec les sociétés du Groupe. Les autres dettes courantes sont principalement des emprunts bancaires, découverts bancaires et encours factor (2.444 milliers d'euros), dettes fiscales et sociales (2.349 milliers d'euros), des dettes fournisseurs (15.912 milliers d'euros), ainsi que des autres dettes (593 milliers d'euros).

Enfin, le total du bilan s'élève au 31 décembre 2011 à la somme de 49.493milliers d'euros, contre 41.631 milliers d'euros au 31 décembre 2010.

3.3 Affectation du résultat et distribution de dividendes

Affectation du résultat

Nous vous proposons d'affecter le résultat de l'exercice s'élevant à – 2.021.443 euros de la manière suivante :

Résultat de l'exercice

Report à nouveau	5.832.993 €
Résultat à affecter	- 2.021.443 €
	<hr/>
	3.811.550 €

Affectation

Réserve légale	0 €
Report à nouveau	- 2.021.443 €
Solde du poste report à nouveau (post-affectation)	<hr/>
	3.811.550 €

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 22.790 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 15.912 milliers d'euros au 31 décembre 2011, dont 15.599 milliers d'euros à l'égard de sociétés du groupe. La quasi-totalité de ces dettes fournisseurs sont à régler sous 30 jours.

Le Conseil de Surveillance de la Société a décidé le 16 décembre 2011 de procéder au déclassement de certaines conventions conclues entre la société et ses filiales et considérées jusqu'à présent comme des conventions réglementées. Compte tenu de l'évolution de la législation relative aux conventions réglementées, les conventions concernées sont désormais considérées comme des conventions courantes conclues à des conditions normales.

La liste des conventions concernées par cette procédure de déclassement est la suivante :

- Conventions de licence de marque conclues entre CCA International et ses filiales entre 2007 et 2010 ;
- Conventions d'intégrations fiscales ;
- Conventions de trésorerie conclues entre CCA International et ses filiales entre 2001 et 2010 ;
- Convention d'avance en compte courant rémunérée conclue entre CCA International et Finapertel ;
- Contrats de prestations de services conclus le 29 décembre 2008 entre Finapertel, CCA International et ses filiales

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

Les premiers mois de l'année 2012 sont marqués par une mutation profonde du marché de la téléphonie en France, secteur d'activité sur lequel le Groupe est très présent, comme le sont ses concurrents. L'arrivée d'un quatrième opérateur majeur sur ce marché et le développement de nouvelles offres « low-cost », incluant notamment une assistance clientèle réduite, viennent modifier le modèle économique des opérateurs historiques et renforcer la pression concurrentielle. Cette situation induira une pression sur les prix de vente et sur les volumes d'activité de l'ensemble du secteur.

5. SITUATION D'ENDETTEMENT

5.1 Situation à la clôture de l'exercice 2011

L'endettement financier de la Société ressort à un montant total de 8.577 milliers d'euros.

L'endettement financier du Groupe d'un montant total de 5.904 milliers d'euros est composé d'emprunts et dettes auprès des organismes de crédit bail pour 285 milliers d'euros, d'en cours Factor pour 1.225 milliers d'euros, de découverts bancaires pour 747 milliers d'euros, d'emprunts auprès des établissements de crédit pour 3.525 milliers d'euros et 122 milliers d'euros de comptes courants d'associés.

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit restant dus au 31 décembre 2011 intègrent les emprunts suivants :

- un emprunt contracté en 2010 par SMST, dont le solde restant dû au 31 décembre 2011 est de 1.200 milliers d'euros ;
- un nouvel emprunt contracté en décembre 2011 (sans constitution de garantie) par CCA International pour 2.000 milliers d'euros ;
- différents emprunts contractés entre 2007 et 2010 par les filiales CCA International (France), Fonoservice, Intra Call Center, CCA International (UK). Le solde restant à courir au 31 décembre 2011 pour l'ensemble de ces emprunts est de 325 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 5.904 milliers d'euros pour un montant de capitaux propres de 30.115 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur capitaux propres de 19,6% (contre 24,5% au 31 décembre 2010).

Au 31 décembre 2011, l'endettement net s'élève à 196 milliers d'euros, soit un taux d'endettement net sur capitaux propres de 0,7%. A la clôture de l'exercice précédent, le Groupe était en situation de trésorerie nette positive, à hauteur de 3.122 milliers d'euros.

5.3 Ratio endettement du Groupe sur chiffre d'affaires

L'endettement s'élève à 5.904 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 129.846 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur chiffre d'affaires de 4,5%. Le taux d'endettement net sur chiffre d'affaires est de 0,15%.

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 2011

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

7.2 Prise de participation au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011

CCA International a exercé dans le courant du premier semestre 2011 la promesse de vente consentie en 2008 par Monaco Telecom et portant sur 40% du capital et des droits de vote de SMST, filiale opérationnelle implantée à Monaco.

CCA International est ainsi devenue propriétaire de 100% du capital et des droits de vote de SMST à la date du 30 mai 2011.

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

7.3 Cession de participations

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

7.4 Activités des filiales

Les points marquants de l'activité des différentes filiales du Groupe au cours de l'exercice 2011 sont les suivants :

- CCA International (France), filiale française et historique du Groupe, a poursuivi le redressement de l'activité des sites de Rouen et Carmaux, qui avaient été très fortement pénalisés en 2009 par des modifications des conditions d'exploitation ;
- la société Victoria Line, société française acquise en décembre 2005, a connu un second exercice très difficile avec la poursuite de la baisse significative de chiffre d'affaires sur certains grands comptes ;
- la société Intra Call Center, société française acquise en septembre 2009, a maintenu son activité à un niveau identique à celui de l'année précédente ;
- la société SMST (eCALL), filiale monégasque acquise au mois de juin 2008, a connu un fort développement de son activité avec un chiffre d'affaires en croissance significative ;
- la filiale anglaise, CCA International (UK) ainsi que la filiale basée à l'île Maurice ont maintenu leurs activités à un niveau identique à celui de l'année précédente ;
- la filiale espagnole, Fonoservice, a renouvelé la bonne performance de l'année précédente avec un chiffre d'affaires et des résultats en croissance ;
- les activités marocaines portées par les filiales CCA International (Maroc) et CCA International (Casablanca), ont poursuivi leur croissance en développant le chiffre d'affaires réalisé sur les sites de Tanger et de Casablanca

7.5 Participations réciproques au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2011

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 2011, 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 1.472.054,40 euros ; il est divisé en 7.360.272 actions de 0,2 euro de nominal. Il n'a pas évolué au cours de l'exercice 2011.

8.2 Information sur la détention du capital au 31 décembre 2011

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 décembre 2011, plus du vingtième, du dixième, des trois vingtièmes, du cinquième, du quart, des trois dixièmes, du tiers, de la moitié, des deux tiers, des dix-huit vingtièmes ou des dix-neuf vingtièmes du capital social ou des droits de vote aux Assemblées Générales de la Société, sont les suivantes :

Actionnaires inscrits au nominatif	Nombre d'actions	% du capital	Nombre de droits de vote	% des droits de vote
FINAPERTEL	6.611.423	89,83%	11.296.736	91,59%
RES PUBLICA	250.000	3,40%	500.000	4,05%
IFIM	155.341	2,11%	155.341	1,26%
M. Jean Pierre CISMARESCO	37.808	0,51%	75.616	0,61%
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%	2	0,00%
LFPI GESTION	1	0,00%	2	0,00%
M. Olivier LANGE	1	0,00%	2	0,00%
PROXINVEST	1	0,00%	2	0,00%
PUBLIC	305.654	4,15%	305.654	2,48%
TOTAL	7.360.272	100	12.333.439	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 18 mai 2011, 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 2011 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de ladite Assemblée Générale Mixte.

Aucune utilisation n'a été faite par le Directoire de cette autorisation au cours de l'exercice 2011. 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 arrivera à échéance à l'issue de l'Assemblée Générale devant statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale devant statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2011.

8.6 Options de souscription d'actions consenties par la Société

Détail des conditions de fonctionnement des plans de souscription d'actions au 31 décembre 2011 :

DESCRIPTION	Plan 7
Date d'assemblée ayant autorisé le plan	27/06/07
Date du conseil d'adm. / Directoire ayant attribué les options	28/06/07
Nombre total d'options de souscription	59.000
Point de départ d'exercice des options consenties	28/06/10
Date d'expiration des options	20/08/12 ¹
Prix de souscription des options	4,77 €
Nombre total d'options de souscription d'actions levées au 31 décembre 2012	Néant
Nombre total d'options de souscription annulées ou caduques	34.801
Nombre total d'options de souscription d'actions restantes	24.204

En cas d'exercice de l'ensemble de ces options, chacune donnant droit à une action, ce sont 24.204 actions qui seraient créées, le nombre maximum autorisé étant de 5% du capital, soit 368.013 actions.

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

¹ La date d'expiration des options du plan n°7 a été prorogée au 20 août 2012 à la suite de la suspension de l'exercice de ces options entre le 27 mai 2010, 00h00, au 17 juillet 2010 (date initiale d'expiration 28/06/2012).

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. Pierre Gosselin

M. Pierre Gosselin, Président du Directoire jusqu'au 13 janvier 2011, n'a perçu aucune rémunération au titre de l'exercice 2011 de la part de 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 415 euros au titre de ses fonctions de Président.

Rémunération de M. Eric Dadian

M. Eric Dadian a perçu au titre de l'exercice 2011 une rémunération brute de 108 143 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans la Société).

Par ailleurs, nous vous informons que M. Eric Dadian a perçu de la société Finapertel, actionnaire de contrôle de la Société, une rémunération brute de 58.095 euros au titre de ses fonctions de Président.

Rémunération de Mme Carol Rogerson

Mme Carol Rogerson a perçu au titre de l'exercice 2011 une rémunération globale de 187.101 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. Sébastien Litou

M. Sébastien Litou a perçu au titre de l'exercice 2011 une rémunération globale de 144 439 euros en sa qualité de Directeur Administratif et Financier du groupe CCA International. Cette rémunération a été versée par la société Finapertel, actionnaire de contrôle de la Société. Il ne perçoit pas de rémunération en qualité de membre du Directoire de la Société.

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

	Plan 7	TOTAL
Point de départ de l'option	28/06/10	/
Expiration des options	28/08/12	/
Prix de souscription	4,77	/
Rogerson Carol	10.084	10.084
TOTAL CCA	24.204	24.204

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 décembre 2011 (voir 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.

10.2 Situation des mandats des Commissaires aux comptes

Au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2011, le contrôle de la Société est effectué par trois 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
Deloitte	185, avenue Charles de Gaulle 92524 Neuilly sur Seine Cedex	18/05/11	31/12/16

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
BEAS	7-9 Villa Houssaye 92524 Neuilly sur Seine Cedex	18/05/11	31/12/16

Il convient de noter que les mandats (i) de MBV & Associés et Rouer, Bernard, Bretout, Commissaires aux comptes titulaires et (ii) de M. Etienne de Bryas et M. Hervé Bernard, Commissaires aux comptes suppléants, arriveront à échéance à l'issue de la prochaine Assemblée Générale Mixte Annuelle qui sera appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2011. En conséquence, de nouveaux Commissaires aux comptes seront nommés au plus tard à l'issue de cette dernière Assemblée Générale Mixte Annuelle

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 de 4.152 personnes au 31 décembre 2011 contre 3.963 personnes au 31 décembre 2010.

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 2011

Les filiales de CCA étant implantées en France, en Angleterre, en Allemagne, en Espagne, au Maroc et à l'île Maurice 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	8,43%	9,20%
Résultat opérationnel courant GB	37,34%	39,36%
Résultat opérationnel courant groupe	100%	100%

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

13.2 Risques de Marché Actions au 31 décembre 2011

Au 31 décembre 2011 en milliers d'euros	Portefeuille d'actions tierces ou OPCVM actions	Portefeuille d'actions propres
Position à l'actif	147	-
Hors Bilan (plus-value latente)	-	-
Position nette globale	147	-
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 DIRECTOIRE ET SUBDÉLEGATIONS

L'Assemblée Générale du 18 mai 2011 a donné au Directoire les délégations suivantes :

- Délégation donnée au Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président, à l'effet d'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).

Dans le cadre de cette délégation, l'Assemblée Générale a décidé 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'excéderait 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 sera 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 seraient 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 serait de quatre (4) millions d'euros. Les achats seraient financés par la trésorerie de la Société ou par endettement.

Le Directoire n'a pas fait usage de cette délégation qui expire à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2011 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 18 mai 2011.

- Délégation donnée au Directoire, avec faculté de subdélégation à son Président, 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 Générale du 18 mai 2011, 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 expire à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2011 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 18 mai 2011.

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 18 mai 2011 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 2011 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale du 18 mai 2011.

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 :

« **SIXIEME RESOLUTION** (*Renouvellement de l'autorisation à donner au Directoire à l'effet d'opérer sur les actions propres de la Société*) - L'Assemblée Générale, statuant aux conditions de quorum et de majorité requises pour les assemblées générales 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 huitième 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 de quatre (4) millions 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 2012 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 :

« **SEPTIEME RESOLUTION** (*Délégation à donner au Directoire à l'effet de réduire le capital social par annulation des actions auto-détenues*) - 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 de l'article L. 225-209 du Code de commerce, autorise, sous la condition de l'adoption par l'Assemblée Générale de la sixième 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 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 18 mai 2011. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012 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.

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

Au cours de l'exercice écoulé, les dirigeants n'ont réalisé aucune opération sur leurs titres de la Société.

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 91% des droits de vote de la Société. Seul 4,15% 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. Eric Dadian, 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.

Fait à Paris, le 28 mars 2012

Le Directoire

Par : M. Eric Dadian, Président du Directoire

- ANNEXE 1 -

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

Nature des Indications / Périodes	31/12/2011	31/12/2010	31/12/2009	31/12/2008	31/12/2007
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
<i>I- Situation financière en fin d'exercice</i>					
a) Capital social	1 472 054	1 472 054	1 052 798	1 080 700	1 070 700
b) Nombre d'actions émises	7 360 272	7 360 272	5 263 992	5 403 500	5 353 500
c) Nombre d'obligations convertibles en actions					
<i>II- Résultat global des opérations effectives</i>					
a) Chiffre d'affaires hors taxes	67 736 992	21 503 297	14 378 665	11 044 580	7 002 132
b) Bénéfice avant impôt, amortissements & provisions	1 122 323	2 092 067	-1 111 515	1 520 899	3 281 952
c) Impôt sur les bénéfices	-725 336	-531 299	0	14 274	0
d) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements & provisions	1 847 659	2 623 366	-1 111 515	1 506 625	3 281 952
e) Bénéfice après impôt, amortissements & provisions	-2 021 443	4 167 228	1 742 952	- 1 362 301	1 561 862
f) Montants des bénéfices distribués					
g) Participation des salariés					
<i>III- Résultat des opérations réduit à une seule action</i>					
a) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements	0.25	0.36	-0.21	0.28	0.61
b) Bénéfice après impôt, amortissements provisions	- 0.27	0.57	0.33	- 0.25	0.29
c) Dividende versé à chaque action					
<i>IV- Personnel</i>					
a) Nombre de salariés	7	5	5	7	6
b) Montant de la masse salariale	553 999	375 103	453 231	685 912	495 766
c) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	243 070	154 180	169 595	278 129	213 716

- ANNEXE 2 -

TABLEAU DES VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

DÉNOMINATION	ÉTABLISSEMENT BANCAIRE	VALEUR AU 31/12/2011
Fonoservice Certificat de dépôt à terme		12 000
CCA International (France) Placement LCL Monétaire C	LCL	50 733
Intra Call Center Etoile Court Ter Instit SI	Crédit du Nord	83 775

- 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 18 mai 2011 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
LFPI Gestion	18/05/2011	AGOA EX 31/12/16	Membre du CS	Société de Gestion de FCPR	<ul style="list-style-type: none"> - Présidente du Comité de surveillance de FINOLTEX SAS, FINANCIERE ITE SAS, HOLGAT SAS, FINAPERTEL SAS, FINAVEN SAS et de FINANCIERE AURENIS SAS - Président du Conseil de surveillance de SPC SAS et de FINANCIERE DES VALLEES SAS - Membre du Conseil de surveillance d' EXPLINVEST SAS, de BOXER HOLDING SAS, de PATER HOLDING SAS et de SATECO HOLDING SAS - Administrateur de J.J.A. SA - Censeur au Conseil de surveillance de FINANCIERE FITNESS HOLDING SAS - Représentant de la masse des titulaires d'OCA de FINOLTEX SAS et de FINANCIERE ITE SAS - Représentant de la masse des titulaires d'OBSA de FINOLTEX SAS, de FINANCIERE ITE SAS et de BOXER HOLDING SAS - Président de LFPI HOTELS BERLIN SAS, LFPI HOTELS HOLDING DEUTSCHLAND SAS, LFPI HOTELS AACHEN 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
					HOLDPAI SAS, de MANCO BALLU SAS, de PRIMA INVEST SAS, de PRIMA MAN SAS, de FINANCIERE BOXER SAS et de TOPCO BALLU SAS
JÉRÔME BALLADUR (Né le 05/07/1960)	18/05/11	AGOA EX 31/12/16	Membre et Président du CS	Directeur Général de La Financière Patrimoniale d'Investissement – LFPI SAS	<ul style="list-style-type: none"> - Membre du Conseil de surveillance de LA FONCIERE LFPI SAS, de Pater Holding SAS et de TIME HOTELS SAS - Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, HYGINVEST SAS, FINOLTEX SAS, et de FINANCIERE ITE SAS - Représentant de LFPI membre du Comité de surveillance de FINAPERTEL SAS - Gérant de SC MANINVEST - Cogérant de LFPE (Sàrl) FLE (Sàrl), (Luxembourg) et de FLE GmbH (Autriche) - Administrateur de LFPI GESTION (SAS) et LFPE SA (Suisse) - Censeur au Comité de surveillance de SPC SAS
OLIVIER LANGE (Né le 07/05/1973)	18/05/11	AGOA EX 31/12/16	Membre et Vice-Président du CS	Directeur Général de LFPI Gestion SAS	<ul style="list-style-type: none"> - Représentant de LFPI Gestion Président du Comité de surveillance de FINAVEN SAS et de FINANCIERE AURENIS SAS - Représentant permanent de LFPI Gestion Administrateur de J.J.A. SA - Représentant de LFPI

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
					<p>Gestion Présidente de TOPCO BALLU SAS et de FINANCIERE BOXER SAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, HYGINVEST SAS et de FINAPERTEL SAS, - Membre du Conseil de surveillance de SPC SAS et de BOXER HOLDING SAS - Représentant LFPI Gestion censeur au Conseil de surveillance d'INTERNATIONAL FITNESS HOLDING SAS - Représentant de LFPI Gestion représentant de la masse des titulaires d'OBSA de BOXER HOLDING SAS
<p>GILLES ETRILLARD (Né le 2 septembre 1957)</p>	27/04/10	AGOA EX 31/12/15	Membre du CS	Président de La Financière Patrimoniale d'Investissement – LFPI SAS	<ul style="list-style-type: none"> - Président de La Foncière LFPI SAS - Administrateur de LFPI Gestion SAS - Membre du Comité de surveillance de HYGINVEST SAS, FINAPER 1 SAS, FINANCIERE ITE SAS - Représentant de LFPI Administrateur de J.J.A. SA et de GLOBAL LIFTING PARTNERS SA (Belgique) - Représentant de LFPI membre du Conseil de surveillance de TIME HOTELS SAS, du Comité de surveillance de FINAVEN SAS, EXPLINVEST SAS, FINANCIERE AURENIS SAS - Conseiller spécial du

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 Lazard Frères Banque SAS - Représentant de LFPI Censeur au Conseil de surveillance de STELLA HOLDING SAS - Représentant de LFPI Président de BALLU INVEST SAS - Gérant de CAPINVEST (SC) elle-même représentant la masse des titulaires d'OCA d'EXPLINVEST SAS - Représentant de LFPI représentant la masse des titulaires de BSA 1 ET BSA 2 de SPC SAS - Gérant de Foncière LFPI Italia Sàrl (Italie) - Co-gérant de LFPE Sàrl, VALINVEST, KASINVEST et FLE Sàrl (Luxembourg) - Co-gérant de FLE GmbH (Autriche) - Président et administrateur de LFPE SA (Suisse) - Représentant permanent de la Foncière LFPI, Président de SOPARFIN SAS, SOPARIUM SAS, SOPARFON SAS - Représentant de SOPARIUM SAS Président de CFC SAS
DOMINIQUE LAURENT (Né le 10/04/1957)	18/05/11	AGOA EX 31/12/16	Membre du CS	Directeur Financier zone Europe du Sud Manpower France	<ul style="list-style-type: none"> - Président de MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS - Gérant d'ALISIA - Administrateur de MANPOWER LUXEMBOURG - Gérant de MP SERVICES (Pologne)

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
					- Administrateur de PROSERVIA
ERICA LAPTES (Née le 17 juin 1961)	18/05/11		Représentant permanent de LFPI Gestion	Responsable juridique de LFPI Gestion	- Représentant de la masse des titulaires d'OCA de SPC SAS
CAROL ROGERSON (Née le 10/06/1968)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/16	Membre du Directoire	Aucune	- 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)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire et Directeur Général	Aucune	- Président d'INTRA CALL CENTER SAS - Président d'INTRA CALL CENTER ARMENIA - Représentant de CCA INTERNATIONAL Président de CCA INTERNATIONAL (France) - Président du Conseil d'administration de VICTORIA LINE - Président et administrateur délégué de SMST - Gérant de XXA MAROC Sàrl et de CCA CASABLANCA - Management Board de CCA DEUTSCHLAND AG - Chairman of the Board de CCA INTERNATIONAL Ltd et de CLIENT CENTER ALLIANCE MAURITIUS Ltd - Fondateur de pouvoir de CALL CENTER ALLIANCE ESPANA et de FONOSERVICE - Représentant de CCA INTERNATIONAL de CALL CENTER ALLIANCE ESPANA

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
					et de FONOSERVICE - Président de l'AFRC
SEBASTIEN LITOU (Né le 13/03/1972)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire	Aucune	- Représentant de CCA International administrateur de VICTORIA LINE et de SMST - Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)

- 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 (€)
Pierre Gosselin, Président du Directoire jusqu'au 13 janvier 2011		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (détaillées au tableau 2)	165 000	415
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	165 000	415

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011		
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 £) (détaillées au tableau 2)	166 000	171 101
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	166 000	171 101

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Eric Dadian, Membre et Président du Directoire		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	157 000	151 238
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	157 000	151 238

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Sébastien Litou, Membre du Directoire		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	144 439	139 002
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	144 439	139 002

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011		
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 au 31 décembre 2011		
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 au 31 décembre 2011		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Gilles Etrillard, 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 au 31 décembre 2011		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Michel Datchary, Membre du Conseil de surveillance jusqu'au 18 mai 2011		
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 au 31 décembre 2011		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
LFPI Gestion, 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 au 31 décembre 2011		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Dominique Laurent, 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 au 31 décembre 2011

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Pierre Gosselin, Président du Directoire jusqu'au 13 janvier 2011	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
			dus	Versés
- rémunération fixe	165 000	165 000	415	415
- 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	165 000	165 000	415	415

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011

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	140 000	140 000	150 000	150 000
- rémunération variable	16 000	0	0	16 000
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	10 000	10 000	21 101	21 101
TOTAL	166 000	150 000	171 101	187 101

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Eric Dadian, membre et Président du Directoire	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	136 000	136 000	145 238	145 238
- rémunération variable	15 000	0	0	15 000
- 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	157 000	142 000	151 238	166 238

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Sébastien Litou, membre du Directoire	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
	dus	versés	Dus	versés
- rémunération fixe	126 000	126 000	126 000	126 000
- rémunération variable	15 437	25.000	10 000	15 437
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	3 002	3 002	3 002	3 002
TOTAL	144 439	154 002	139 002	144 439

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011

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 au 31 décembre 2011

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 au 31 décembre 2011

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Gilles Etrillard, 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 au 31 décembre 2011

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : LFPI Gestion, 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 au 31 décembre 2011

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Dominique Laurent, 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 au 31 décembre 2011		
Membres du conseil	Jetons de présence versés en N-1	Jetons de présence versés en N
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, Michel Datchary, LFPI Gestion et Dominique Laurent	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
Pierre Gosselin, Carol Rogerson, Eric Dadian, Sébastien Litou	Néant	/	/	/	/	/
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, Michel Datchary, LFPI Gestion et Dominique Laurent	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
Pierre Gosselin, Carol Rogerson, Eric Dadian, Sébastien Litou	Néant	/	/	/
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, Michel Datchary, LFPI Gestion et Dominique Laurent	Néant	/	/	/

Tableau 6

Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2011					
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
Pierre Gosselin, Carol Rogerson, Eric Dadian et Sébastien Litou	Néant	/	/	/	/
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, Michel Datchary, LFPI Gestion et Dominique Laurent	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
Pierre Gosselin, Carol Rogerson, Eric Dadian et Sébastien Litou	Néant	/	/	/
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, Michel Datchary, LFPI Gestion et Dominique Laurent	Néant	/	/	/

- ANNEXE 6 -

TABLEAU DES DÉLÉGATIONS ET SUBDÉLÉGATIONS

	Montant nominal maximal des augmentations ou des réductions de capital autorisées	Validité de l'autorisation	Assemblée générale ou Directoire ayant autorisé	N° de résolution	Date d'utilisation de la délégation
Rachat par la société de ses propres actions	4.000.000 €	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2011 et au plus tard le 18/11/2012	18/05/2011	8 ^{ème}	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	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2011 et au plus tard le 18/11/2012	18/05/2011	15 ^{ème}	Néant

GROUPE CCA INTERNATIONAL

77, avenue de Ségur
75015 Paris

COMPTES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2011

ETAT DE LA SITUATION FINANCIERE CONSOLIDEE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2011	31/12/2010
Actif			
Ecart d'acquisition	6.1	13 178	13 099
Immobilisations incorporelles nettes	6.2	812	550
Immobilisations corporelles brutes	6.2	29 939	30 612
Amortissements et provisions	6.2	-22 336	-23 885
Immobilisations corporelles nettes	6.2	7 603	6 727
Actifs financiers non courants	6.2	906	799
Impôts différés	6.5	2 689	2 397
Actif non courant		25 188	23 572
Avances et acomptes fournisseurs		84	0
Créances clients	6.3	32 945	29 316
Autres créances	6.4	8 740	7 009
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.6	5 708	10 788
Actif courant		47 477	47 113
TOTAL ACTIF		72 665	70 685

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2011	31/12/2010
Passif			
Capital	6.8	1 472	1 472
Primes	6.8	25 040	25 040
Réserves consolidées		3 654	991
Réserves de conversion		-94	-87
Résultat net Groupe		108	3 066
Capitaux propres part du Groupe		30 180	30 482
Intérêts minoritaires		-76	421
Résultat net part des minoritaires		11	374
Capitaux propres de l'ensemble consolidé		30 115	31 277
Provisions pour risques et charges	6.9	1 710	1 145
Dettes financières à long terme	6.10	2 840	2 746
Passifs d'impôt différé	6.12	2 010	1 829
Passif non courant		6 560	5 720
Dettes fournisseurs d'exploitation		8 150	7 182
Autres dettes	6.11	24 776	21 587
Dettes financières à long terme - Part à moins d'un an	6.10	3 064	4 920
Passif courant		35 990	33 689
TOTAL PASSIF		72 665	70 685

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2011	31/12/2010
CHIFFRE D'AFFAIRES	5	129 846	118 586
Charges de personnel		-89 513	-83 262
Charges externes		-33 438	-27 019
Impôts et taxes		-3 175	-3 437
Dotation aux amortissements nettes		-2 932	-2 407
Dotation aux provisions nettes		-328	488
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		0	0
Autres produits d'exploitation	5	1 366	1 448
Autres charges d'exploitation	5	-180	-300
RESULTAT OPERATIONNEL COURANT	5	1 646	4 096
Autres produits opérationnels		0	1 545
Autres charges opérationnelles		-510	
RESULTAT OPERATIONNEL	5	1 136	5 641
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie		10	18
Coût de l'endettement financier brut		-61	-56
Coût de l'endettement financier net	5	-51	-38
Autres produits financiers	5	83	80
Autres charges financières	5	-208	-426
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT		960	5 257
Charge d'impôt	7.1	-841	-1 817
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE	5	119	3 440
- part du groupe		108	3 066
- intérêts minoritaires		11	374
Résultat par action (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.12	0,01	0,42
Résultat dilué par action (en euros)	6.12	0,01	0,41
Résultat par action des activités poursuivies (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.12	0,01	0,42
Résultat dilué par action (en euros)	6.12	0,01	0,41

ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	31/12/2011	31/12/2010
RESULTAT NET	119	3 440
Ecarts de conversion	72	110
TOTAL DES GAINS ET PERTES COMPTABILISES DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	72	110
Résultat net et gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres		
- dont part du groupe	76	119
- dont intérêts minoritaires	-4	-8

ETAT DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES

(En milliers d'euros)

	Nombre d'actions	Capital	Primes	Réserves consolidées	Réserves de conversion	Capitaux propres
Capitaux propres au 31 décembre 2009	5 263 992	1 053	17 191	1 677	-117	19 805
Augmentation de capital et prime d'émission	2 096 280	419	7 839			8 258
Variation de change et divers				-20	30	10
Résultat net au 31 décembre 2010				3 440		3 440
Variation de périmètre						0
Intérêt des minoritaires				-326		-326
Annulation actions propres						0
Stocks options			9			9
Ecart de conversion sur Goodwill				81		81
Capitaux propres au 31 décembre 2010	7 360 272	1 472	25 040	4 852	-87	31 277
Augmentation de capital et prime d'émission						0
Variation de change et divers				-42	-7	-49
Résultat net au 31 décembre 2011				119		119
Variation de périmètre				-1 060		-1 060
Intérêt des minoritaires				-250		-250
Annulation actions propres						0
Stocks options						0
Ecart de conversion sur Goodwill				79		79
Capitaux propres au 31 décembre 2011	7 360 272	1 472	25 040	3 698	-94	30 115

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

(En milliers d'euros)	31/12/2011	31/12/2010
TRESORERIE AU 1ER JANVIER	7 096	1 444
FLUX D'EXPLOITATION		
Résultat net de l'ensemble consolidé	119	3 440
Amortissements et provisions nets des reprises	3 770	1 919
Stocks options	0	9
(Plus) ou moins value sur sortie d'actifs	-3	-17
Coût de l'endettement financier brut	61	56
Charges d'impôt (exigible et différé)	841	1 817
Capacité d'autofinancement	4 788	7 224
Impôts reçus / versés	396	-1 040
Variation sur clients et autres créances	-6 646	3 001
Variation sur fournisseurs et autres dettes	4 434	146
Flux nets de trésorerie opérationnels	2 972	9 331
FLUX D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-500	-511
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-3 645	-4 847
Acquisitions d'immobilisations financières	-190	-240
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	7	23
Cessions d'immobilisations financières	85	279
Variation sur fournisseurs d'immobilisations	-610	610
Incidence des variations de périmètre	-1 060	-478
Flux nets de trésorerie sur investissements	-5 913	-5 164
Flux nets de trésorerie après investissements	-2 941	4 167
FLUX DE FINANCEMENT		
Augmentation de capital et prime d'émission	0	8 258
Augmentation / remboursement net des emprunts	-44	-6 520
Intérêts des minoritaires	-250	-163
Intérêts financiers bruts versés	-61	-56
Flux nets de trésorerie sur opérations de financement	-355	1 519
Incidence des variations du cours des devises	-64	-34
Variation de la trésorerie	-3 296	5 686
TRESORERIE DE FIN DE PERIODE	3 736	7 096

NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES DU 31 DECEMBRE 2011

Les états financiers consolidés du groupe CCA International pour l'exercice clos le 31 décembre 2011 ont été arrêtés par le Directoire du 28 mars 2012 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 30 mai 2011.

Acteur majeur de la relation client à distance et présent sur 3 marchés (France, Royaume-Uni et Espagne), CCA International a développé une expertise sur toute la chaîne de la relation client et accompagne la croissance de marques prestigieuses en concevant et gérant des dispositifs de relation client multicanaux performants. Les opérations de CCA International s'appuient sur près de 4 500 collaborateurs présents dans 14 centres de contacts répartis dans 6 pays (France, Monaco, Maroc, Ile Maurice, Royaume-Uni, Espagne). CCA International est reconnu sur le marché pour son professionnalisme, valorisé grâce à une réelle démarche d'accompagnement de ses clients, un management de qualité par la performance et une politique RH vertueuse couronnée par l'obtention du Label de Responsabilité Sociale.

CCA International est cotée au compartiment C du marché Euronext Paris de NYSE Euronext (Code ISIN: FR0000078339 – CCA - Reuters KLCA.LN).

1. REFERENTIEL COMPTABLE

En application du règlement européen 1606/2002 du 19 juillet 2002, les états financiers consolidés sont établis conformément au référentiel IFRS (normes et interprétations) publié par l'IASB telles qu'adoptées par l'Union Européenne et d'application obligatoire au 1^{er} janvier 2011.

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

Les états financiers consolidés sont présentés en milliers d'euros sauf indication contraire.

Application de normes, amendements de normes et d'interprétations d'application obligatoire au 1er janvier 2011 :

- Amendements d'IFRS 1 « Exemption limitée de l'obligation de fournir des informations comparatives selon IFRS 7 pour les premiers adoptants ».
- IAS 24 révisée « Informations relatives aux parties liées ».
- Amendements à IAS 32 « Classement des émissions de droits »
- Annual improvements 2010 applicable à compter du 1er juillet 2010 ou 1er janvier 2011 selon les textes. Les amendements concernent les normes IFRS 1 « Première adoption des IFRS », IFRS 3 « Regroupement d'entreprises », IFRS 7 « Instruments financiers – Informations à fournir », IAS 1 « Présentation des Etats Financiers », IAS 27 « Etats Financiers consolidés et individuels », IAS 34 « Information financière intermédiaire » et IFRIC 13 « Programme de fidélisation de la clientèle ».
- Amendement à IFRIC 14 « Paiements d'avance d'exigences de financement minimal »
- IFRIC 19 « Extinction de passifs financiers au moyen d'instruments de capitaux propres »

Les états financiers du Groupe ne sont pas affectés par l'entrée en vigueur des normes et interprétations nouvelles, révisées et amendées d'application obligatoire le 1er janvier 2011 dans l'Union Européenne.

Non application anticipée des normes IAS/IFRS

Le groupe n'a pas anticipé de normes ou interprétations adoptées par l'Union européenne et dont l'application obligatoire est à compter d'un exercice ouvert postérieurement au 1^{er} janvier 2011.

Normes, amendements et interprétations publiés par l'IASB, qui ne sont pas encore entrés en vigueur

L'IASB a publié les normes et amendements suivants avant le 31 décembre 2011, qui ne sont pas encore entrés en vigueur :

- Compléments à IFRS 9 « Instruments financiers classification et évaluation des actifs financiers »
- Amendement de l'IAS 12 « Impôts différés : recouvrement des actifs sous-jacents »
- IFRS 10 « États financiers consolidés »
- IAS 27 « États financiers individuels ». L'IFRS 10 et l'IAS 27 remplacent l'IAS 27 « États financiers consolidés et individuels »
- IFRS 11 « Accords conjoints »
- IAS 28 « Participation dans des entreprises associées et coentreprises ». Cette IAS remplace l'IAS 28 « Participations dans des entreprises associées »
- IFRS 12 « Informations à fournir sur les participations dans les autres entités »
- IFRS 13 « Évaluation de la juste valeur »
- Amendement de l'IAS 1 « Présentation des états financiers »
- Amendement de l'IAS 19 « Avantages du personnel »

Le processus de détermination par CCA International des impacts potentiels sur les comptes consolidés du groupe est en cours. Le groupe n'anticipe pas, à ce stade de l'analyse, d'impact significatif sur ses comptes consolidés.

Le Groupe CCA International n'a pas appliqué non plus par anticipation la norme IFRS 7 « Instruments financiers – Transferts d'actifs financiers », qui a été adoptée par l'Union Européenne.

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.

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

Pour établir les comptes du Groupe, conformément au cadre conceptuel des normes IFRS, la direction doit effectuer des estimations et formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans les états financiers. La direction est amenée à réviser ces estimations en cas de changement dans les circonstances sur lesquelles elles étaient fondées ou par suite de nouvelles informations. La direction est également amenée à exercer son jugement dans le cadre de l'application des méthodes comptables. En conséquence, les estimations futures pourraient évoluer par rapport à celles retenues au 31 décembre 2011.

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

Enfin, en l'absence de normes ou interprétations applicables à une transaction spécifique, la direction du Groupe fait usage de jugement pour définir et appliquer les méthodes comptables qui permettront d'obtenir des informations pertinentes et fiables, de sorte que les états financiers :

- présentent une image fidèle de la situation financière et des flux de trésorerie du Groupe ;
- traduisent la réalité économique des comptes ;

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.

Intérêts minoritaires :

Les intérêts minoritaires dans l'actif net des filiales consolidées sont présentés sur une ligne distincte des capitaux propres intitulée « participations ne donnant pas le contrôle ». Les participations ne donnant pas le contrôle comprennent le montant des intérêts minoritaires à la date de prise de contrôle et la part des minoritaires dans la variation des capitaux propres depuis cette date.

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 2011, les filiales situées dans les pays hors de la zone Euro sont CCA Mauritius (Ile Maurice), CCA International (UK) (Grande Bretagne), CCA International (Casablanca) et CCA Maroc (Maroc).

Les cours de change de la Livre Sterling utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2011 et 31/12/2010 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2011 : 0.8353 £ - 31/12/2010 : 0.8608 £
- cours moyen au 31/12/2011 : 0.8713 £ - 31/12/2010 : 0.8560 £

Les cours de change de la roupie mauricienne utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2011 et 31/12/2010 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2011 : 38.0478 RS - 31/12/2010 : 40.6052 RS
- cours moyen au 31/12/2011 : 39.9862 RS - 31/12/2010 : 40.6700 RS

Les cours de change du dirham marocain utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2011 et 31/12/2010 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2011 : 11.1351 MAD - 31/12/2010 : 11.1747 MAD
- cours moyen au 31/12/2011 : 11.2814 MAD - 31/12/2010 : 11.1501 MAD

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. § 2.4.4). En cas de perte de valeur, la dépréciation est inscrite au compte de résultat en résultat opérationnel.

Les badwill (écart d'acquisition négatif) sont comptabilisés au compte de résultat l'année de leur constatation.

2.4.2. 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. § 2.4.4).

2.4.3. 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. § 2.4.4).

2.4.4. 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.

Pour les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles dont la durée d'utilité est finie, et qui font donc l'objet d'un amortissement, un test de perte de valeur n'est réalisé qu'en cas d'indices de pertes de valeur.

La valeur au bilan des écarts d'acquisition est comparée à la valeur recouvrable. La valeur recouvrable est la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de vente potentiels ou de la valeur d'utilité. Afin de déterminer leur valeur d'utilité, 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.

2.4.5. 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" .

2.4.6. ACTIFS FINANCIERS NON COURANTS

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

2.4.7. 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

2.4.8. 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.

2.4.9. ENGAGEMENTS DE RETRAITE ET AUTRES AVANTAGES A LONG TERME

- Engagement de retraite

Le Groupe offre à ses salariés différents avantages sociaux dont ils bénéficient pendant leur période d'emploi ou postérieurement à l'emploi. Ces avantages résultent des législations applicables dans certains pays et d'accords contractuels conclus par le Groupe avec ses salariés, et relèvent de régimes à cotisations définies ou de régimes à prestations définies.

Les régimes à cotisations définies se caractérisent par des versements à des organismes, qui libèrent l'employeur de toute obligation ultérieure, l'organisme se chargeant de verser au salarié les montants qui lui sont dus. De ce fait, une fois les cotisations payées, aucun passif ne figure dans les comptes du groupe CCA International.

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

La provision comptabilisée 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.

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 31/12/2011,
- 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.

2.4.10. PROVISIONS

Des provisions sont comptabilisées lorsque, à la clôture de l'exercice il existe une obligation actuelle juridique ou implicite du Groupe à l'égard d'un tiers résultant d'un événement passé et qu'il est probable que l'extinction de cette obligation se traduira pour l'entreprise par une sortie de ressources représentatives d'avantages économiques et lorsque le montant de cette obligation peut être estimé de façon fiable.

Dans le cas des restructurations, une obligation est constituée dès lors que la restructuration a fait l'objet d'une annonce et d'un plan détaillé formalisé ou d'un début d'exécution, avant la date de clôture.

Les provisions dont l'échéance est à plus d'un an sont actualisées lorsque l'impact est significatif.

2.4.11. 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.

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 2011 dans la mesure où cette charge est comptabilisée en contrepartie d'une augmentation des réserves consolidées. En 2011, la charge est nulle, les droits ont été intégralement acquis au 31 décembre 2011.

2.4.12. 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'affacturation de leurs créances clients. Les organismes d'affacturation 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.

2.4.13. 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.

2.4.14. 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.

2.4.15. 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.

2.4.16. 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.

2.4.17. 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.

2.4.18. AUTRES PRODUITS OPERATIONNELS / AUTRES CHARGES OPERATIONNELLES

Ce poste recouvre d'une part les produits et charges non liés à l'activité récurrente (résultat de cessions d'actifs, indemnités diverses, ...) et d'autre part les éléments, d'un montant significatif, qui ne correspondent pas à l'activité courante.

2.4.19. RESULTAT OPERATIONNEL

Le résultat opérationnel comprend l'ensemble des produits et des charges autres que le résultat financier et l'impôt sur les sociétés.

3. FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Acquisition du solde du capital de SMST

CCA International a exercé dans le courant du premier semestre 2011 la promesse de vente consentie en 2008 par Monaco Telecom et portant sur 40% du capital de SMST, filiale opérationnelle implantée à Monaco. CCA International est ainsi devenue propriétaire de 100% du capital de SMST à la date du 30 mai 2011.

Conformément aux dispositions de la norme IAS 27 révisée, cette acquisition complémentaire de titres d'une entreprise déjà intégrée globalement a été traitée en reclassant la valeur comptable des intérêts minoritaires acquis dans les capitaux propres part du groupe, et en éliminant le prix d'acquisition des titres acquis en l'imputant sur les capitaux propres part du groupe.

Création d'une filiale à Casablanca

Afin d'accompagner le développement des activités au Maroc, le groupe a créé au cours du premier trimestre 2011 une nouvelle filiale, implantée à Casablanca. CCA International (Casablanca) est filiale directe et à 100% de CCA International. Elle est implantée à Casablanca sur un site d'une capacité de 300 positions. L'activité a démarré de manière progressive sur le premier semestre 2011.

Évolution de la composition des organes de gouvernance

Directoire

- Monsieur Pierre Gosselin a démissionné pour raisons de santé le 7 janvier 2011 de ses mandats de membre du Directoire et de Président du Directoire.
- Le Conseil de Surveillance, réuni le 13 janvier 2011, a nommé Monsieur Éric Dadian Président du Directoire, en remplacement de Monsieur Pierre Gosselin.
- Le Conseil de Surveillance du 13 janvier a également décidé la nomination en qualité de nouveau membre du Directoire de Monsieur Sébastien Litou.
- Le Directoire est désormais composé de trois membres : Monsieur Éric Dadian, Madame Carol Rogerson et Monsieur Sébastien Litou.

Conseil de Surveillance

- L'Assemblée Générale Mixte du 18 mai 2011 a renouvelé pour une nouvelle période de 6 années les mandats de membre du Conseil de Surveillance arrivés à expiration de la société LFPI Gestion, de Monsieur Jérôme Balladur et de Monsieur Olivier Lange.
- Monsieur Michel Datchary a démissionné de son mandat de membre du Conseil de Surveillance le 18 mai 2011.
- L'Assemblée Générale Mixte du 18 mai 2011 a décidé la nomination en qualité de nouveau membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Dominique Laurent, pour une durée de 6 années.

Déménagement du siège social

Le siège social de CCA International est situé depuis le mois de mars 2011 au 77 avenue de Ségur, 75015 Paris.

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)	384 627 659	Paris	100 %	100 %
CCA Deutschland		Allemagne	100 %	100 %
CCA Espana		Espagne	100 %	100 %
Fonoservice		Espagne	100 %	100 %
CCA International (UK) Ltd		Royaume-Uni	100 %	100 %
Victoria Line		Paris	100 %	100 %
Client Center Alliance (Mauritius) Ltd.		Ile Maurice	74.99 %	74.99 %
CCA International – Call Center (Maroc)		Maroc-	100%	100%
CCA International (Casablanca)		Maroc	100%	100%
Société Monégasque de Services de Télécoms (SMST)		Monaco	100%	100%
Intracall center (ICC)		Amiens	100%	100%

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

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

La société CCA Maroc Casablanca est entrée dans le périmètre de consolidation au cours du premier trimestre 2011.

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

La sociétés ICC est entrée dans le périmètre de consolidation le 1^{er} octobre 2009.

5. INFORMATIONS SECTORIELLES AU 31 DECEMBRE 2011

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.

Le tableau ci-dessous présente les chiffres clés par zone géographique.

(en milliers d'euros)	2011			2010		
	France	Hors France	TOTAL	France	Hors France	TOTAL
Chiffre d'affaires	110 679	19 167	129 846	101 150	17 436	118 586
Autres produits et charges d'exploitation	1 199	- 13	1 186	1 138	10	1 148
Résultat courant opérationnel	611	1 035	1 646	2 733	1 363	4 096
Résultat opérationnel	101	1 035	1 136	4 278	1 363	5 641
Résultat financier	- 75	- 101	- 176	- 450	66	- 384
Charge d'impôt	- 715	- 126	- 841	- 1 560	- 257	- 1 817
Résultat net	- 688	807	119	2 268	1 172	3 440
Effectifs (en nombre)	3 545	607	4 152	3 427	536	3 963
Actif non courant	21 145	4 043	25 188	19 196	4 376	23 572
Actif courant	41 517	5 960	47 477	42 195	4 918	47 113
Passif non courant	6 486	74	6 560	5 486	234	5 720
Passif courant	32 880	3 110	35 990	31 287	2 402	33 689

6. NOTES SUR LE BILAN CONSOLIDÉ

6.1. ÉCARTS D'ACQUISITION

Les écarts d'acquisition ont évolué comme suit au cours de l'exercice 2011 :

En milliers d'euros (Valeur nettes)	31/12/2010	Augmentation	Diminution	Ecart de conversion (1)	31/12/2011
Écart d'acquisition CCA International (France)	433				433
Écart d'acquisition Victoria Line - VLines Ltd	4 035			10	4 045
Écart d'acquisition SMST (2)	873				873
Écart d'acquisition ICC (3)	4 852				4 852
Écart d'acquisition CCA International (UK)	2 262			69	2 331
Écart d'acquisition Fonoservice	644				644
Total écarts d'acquisition	13 099			79	13 178

(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 de SMST le 20 juin 2008, par CCA International, un écart d'acquisition de 873 milliers d'euros a été comptabilisé. Cet écart d'acquisition est la différence constatée entre le prix

d'acquisition, la quote part des capitaux propres acquis au 20 juin 2008 et un complément de prix de 235 000 €, versé au cours du premier semestre 2010 .

- (3) Suite à l'acquisition d'ICC par CCA International, un écart d'acquisition de 4 852 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 net de 305 K€ versé au cours du premier semestre 2010, 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	31/12/2010	Dotations	31/12/2011
Ecart d'acquisition Fonoservice	150		150
Total des dépréciations des écarts d'acquisition	150		150

Les tests de dépréciation des écarts d'acquisition ont été effectués au 31 décembre 2011 en accord avec les principes et méthodes définis en note 2.4.6. Ces tests ont été réalisés au niveau des deux groupes d'Unités Génératrice de Trésorerie, constituées d'une part du regroupement des activités réalisées pour le compte de clients en France et d'autre part du regroupement des activités réalisées pour le compte de clients hors de France.

6.2. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, CORPORELLES ET ACTIFS FINANCIERS

Le détail des immobilisations brutes est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2010	Acquisitions	Cessions	Impact devises	Virement de poste à poste	31/12/2011
Immobilisations incorporelles	2 805	+500	-25	+7	+170	3 457
Immobilisations corporelles	30 612	+3 645	-4 226	+78	-170	29 939
Actifs financiers non courant	799	+191	-85	+1		906
Total Immobilisations	34 216	+4 336	-4 336	+86	0	34 302

Les immobilisations corporelles sont constituées d'installations techniques (1 557 K€), d'installations générales (7 765 K€), de mobiliers de bureau (1 404 K€), de matériel de bureau et informatique (7 688 K€), de matériel de transport (22 K€), d'immobilisations en cours (76 K€) et d'équipements pris en location financement (11 427 K€).

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2010	Augmentation	Diminution	Impact devises	Virement de poste à poste	31/12/2011
Immobilisations incorporelles	2 255	+402	-51	+5	+34	2 645
Immobilisations corporelles	23 885	+2 530	-4 106	+61	-34	22 336
Total immobilisations	26 140	+2 932	-4 157	+66	0	24 981

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 31 décembre 2011 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
CCA International	5	5	0
CCA International (France)	9 980	9 830	150
CCA International (UK)	177	120	57
CCA Mauritius	43	43	0
Victoria Line	476	465	11
Fonoservice	37	37	0
Smst	12	12	0
ICC	697	623	74
TOTAL	11 427	11 135	292

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

En milliers d'euros	2011	2010
Dépôts de garantie sur loyer	895	778
Autres	11	21
TOTAL	906	799

6.3. CREANCES CLIENTS

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2011			31/12/2010
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France	28 089	28 089		26 306
Créances clients Étranger	5 426	5 119	307	3 270
Total brut	33 515	33 208	307	29 576
Provision pour dépréciation France	-263	-263		-111
Provision pour dépréciation Etranger	-307		-307	-149
Total net	32 945	32 945	0	29 316

6.4. AUTRES CREANCES

En milliers d'euros	31/12/2011			31/12/2010
	Total	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances envers le personnel et organismes sociaux	370	370		228
Etat impôt sur les bénéficiaires et carry back	7	7		1 060
TVA à récupérer	3 692	3 692		2 579
Autres créances	3 975	3 975		2 457
Charges constatées d'avance	696	696		685
Total autres créances	8 740	8 740		7 009

6.5. IMPOTS DIFFERES ACTIFS

Les impôts différés actifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2010	Impact sur le résultat	31/12/2011
Participation des salariés	276	73	349
Autres différences temporaires	1 170	535	1 705
Reports déficitaires activés	5 825	297	6 122
Crédit bail	50	-76	-26
Total base	7 321	829	8 150
Taux d'impôt différé	32.74%		32.99%
Impôt différé	2 397		2 689

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

En milliers d'euros	31/12/2011 (En base)
CCA International	5 299
Fonoservice	763
CCA Espana	60
Total	6 122

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

6.6. TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

Dans ce poste figurent notamment 147 milliers d'euros de trésorerie placée sous forme de fonds commun de placement monétaires non dynamiques.

Les équivalents de trésorerie comprennent des placements à court terme, très liquides qui sont facilement convertibles en un montant connu de trésorerie et ne présentent pas de risque significatif de perte de valeur.

En milliers d'euros	2011	2010
Valeur mobilières de placement	147	6 639
Disponibilités	5 561	4 149
TOTAL Trésorerie à l'Actif	5 708	10 788
Découverts bancaires	-747	-2
Encours Factor	-1 225	-3 690
TOTAL Trésorerie au Passif	-1 972	-3 692
TOTAL Trésorerie Nette	3 736	7 096

6.7. 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.

6.8. CAPITAUX PROPRES

Le capital social de la société CCA International est composé de 7 360 272 actions d'une valeur nominale de 0,2 euros par action. Les actions sont cotées sur NYSE Euronext Paris compartiment C.

Evolution du capital

	Nombre d'actions	Capital Social en K€	Prime d'émission en K€
Au 31 décembre 2010	7 360 272	1 472	25 040
Augmentation de capital	-	-	-
Stock options			
Au 31 décembre 2011	7 360 272	1 472	25 040

Résultat par action

Résultat consolidé	31/12/2011	31/12/2010
Nombre d'actions	7 360 272	7 360 272
Résultat net part du groupe (en K€)	108	3 066
Résultat net par actions (en €)	0.01	0.42
Résultat net dilué par actions (en €)	0.01	0.41

Options de souscription

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

	Plan
Date d'assemblée ayant autorisé le plan	27 juin 2007
Date du directoire ayant attribué les options	28 juin 2007
Nombre total d'options de souscription	59 000
Point de départ d'exercice des options consenties	28 juin 2010
Date d'expiration des options	20 août 2012
Prix de souscription des options	4,77 €
Madame Carol Rogerson	10 084

L'impact sur le résultat de la période de l'application d'IFRS 2 sur les stocks options est nul.

6.9. MOUVEMENTS DES PROVISIONS

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2010	Dotations 2011	Reprise 2011 (utilisée)	Reprise 2011 (non utilisée)	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2011
Créances clients	260	341	-30				571
Créances diverses	134	7	-41				100
Provisions pour risques et charges	1 145	917	-221	-133	2		1 710
TOTAL	1 539	1 265	-292	-133	2		2 381

Détail des provisions pour risques et charges

Les provisions concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux (671 K€) et des engagements de retraite (391 K€). Une provision liée à un risque de non remboursement d'un crédit de TVA a été constatée dans les comptes de CCA Maroc à hauteur de 138 K€.

Les procédures au fond concernant le litige né en 2009 avec l'ancien Président du Directoire Monsieur Cismaresco sont toujours en cours. La provision de 300 milliers d'euros comptabilisée au 30 juin 2009 a été portée à 810 milliers d'euros au 31 décembre 2011.

Les autres dotations aux provisions pour risques 2011 concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux, la variation de la provision pour engagements de retraite.

Les reprises sur provisions pour risques 2011 concernent essentiellement des litiges prud'homaux.

6.10. EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

Les dettes financières s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2010	31/12/2011			
		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	2 183	3 525	885	2 640	
Emprunts et dettes sur location financement	719	285	207	78	
Découverts bancaires (1)	3 692	1 972	1 972		
Comptes courants	1 072	122		122	
Total	7 666	5 904	3 064	2 840	

(1) Dont En cours Factor (1 225 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 contracté en 2010 par SMST, dont le solde restant dû au 31 décembre 2011 est de 1.200 milliers d'euros ;
- un nouvel emprunt contracté en décembre 2011 par CCA International pour 2.000 milliers d'euros ;
- différents emprunts contractés entre 2007 et 2010 par les filiales CCA International (France), Fonoservice, Intra Call Center, CCA International (UK). Le solde restant à courir au 31 décembre 2011 pour l'ensemble de ces emprunts est de 325 milliers d'euros.

6.11. AUTRES DETTES

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2010	31/12/2011			
		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	6 267	7 292	7 292		
Organismes sociaux	5 716	6 487	6 487		
Etat (1)	8 153	9 863	9 863		
Dettes sur immobilisations	611				
Dettes diverses	645	771	771		
Produits constatés d'avance	195	363	363		
Total	21 587	24 776	24 776		

(1) Dont TVA (7 808 K€)

6.12. PASSIFS D'IMPOT DIFFERE

Les impôts différés passifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2010	Impact sur le résultat	31/12/2011
Autres différences temporaires	+ 5 486	+ 544	+ 6 030
Total base	+ 5 486	+ 544	+ 6 030
Taux d'impôt différé	33.33%	33.33%	33.33%
Impôt différé	1 829	181	2 010

7. NOTES SUR LE COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

7.1. 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.

Ventilation de la charge de l'impôt entre impôt courant et impôt différé

(en milliers d'euros)	31/12/2011	31/12/2010
Impôt courant	- 840	-378
Impôts différés	- 1	-1 439
Total	- 841	- 1 817

Rapprochement entre charge d'impôt théorique et charge d'impôt totale comptabilisée

(en milliers d'euros)	31/12/2011	Taux	Impôt
Résultat avant impôts et amort. des écarts acquisitions	960	33.33 %	320
Charges non déductibles	55	33.33 %	18
Total	1 015	33.33 %	338
Différences liés au taux de l'IS 30% Espagne (33.33-30)%			-15
Différences liés au taux de l'IS 28% Angleterre (33.33-28)%			-17
Déficits non activés	1 565		522
Autres différences			13
Total			841
Taux d'impôt effectif			82.86%

Les principaux déficits non activés sur l'exercice sont constatés sur les filiales marocaines à Tanger (723 K€) et à Casablanca (849 K€).

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

8.1. ENGAGEMENTS HORS BILAN

En milliers d'euros	31/12/2011	31/12/2010
Cautions de contre garantie sur marchés		
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		
Nantissements hypothèques et sûretés réelles		
Avals cautions et garanties données	2 000	2 000
Autres engagements donnés		0
Total	2 000	2 000

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.
- CCA International a consenti à BNP Paribas une caution solidaire des engagements pris par SMST, en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 1 500 000 €, auquel s'ajoute les intérêts, commissions, et tous autres frais et dépenses en relation avec le dit prêt.

Autres engagements donnés

- Les engagements donnés lors de l'acquisition de SMST (Ecall) ont été entièrement dénoués au cours du premier semestre 2011 à l'occasion de l'achat des 40% de SMST anciennement détenus par Monaco Telecom (voir § 3 Faits Marquants)

Engagements reçus

- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 4,1 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 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 majorité des emprunts étant souscrits à taux fixe n'excédant pas 4% l'an.

8.4. EFFECTIFS

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

	31/12/2011	31/12/2010
Cadres	140	148
Employés	4 012	3 815
TOTAL	4 152	3 963

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 347 K€ (276K€ en 2010).

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 2011 et de l'exercice 2010 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	31/12/2011 Montant dus	31/12/2011 Montant versés	31/12/2010 Montant dus	31/12/2010 Montant versés
Rémunération fixe	443 810	443 810	464 551	464 551
Rémunération variable	10 000	48 800	11 682	0
Avantage en nature	33 220	33 220	17 682	17 682
Total	487 030	525 830	493 915	482 233

8.6. HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

<i>En milliers d'euros</i>	<i>MBV</i>	<i>Rouer Bernard Bretout</i>	<i>Deloitte</i>	<i>PWC Tomatis Ragazzoni</i>
Commissariat aux comptes				
Dont CCA International	30	38	30	
Dont filiales	47		93	17
Total des honoraires	77	38	123	17

9. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

Néant.

BILAN

ACTIF	Exercice clos le 31/12/2011 (12 mois)			Exercice précédent 31/12/2010 (12 mois)
	Brut	Amort.prov.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (0)				
Actif immobilisé				
Frais d'établissement				
Recherche et développement				
Concessions, brevets, droits similaires	69 147	11 724	57 423	
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles				
Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage industriels				
Autres immobilisations corporelles	347 442	135 895	211 547	28 844
Immobilisations en cours	40 000		40 000	
Avances et acomptes				
Participations évaluées selon mise en équivalence				
Autres participations	25 411 964	542 520	24 869 444	23 800 104
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	59 980		59 980	75 609
TOTAL (I)	25 928 533	690 139	25 238 394	23 904 556
Actif circulant				
Matières premières, approvisionnements				
En-cours de production de biens				
En-cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Avances et acomptes versés sur commandes				
Clients et comptes rattachés	16 550 773		16 550 773	10 100 731
Autres créances				
. Fournisseurs débiteurs				
. Personnel	3 700		3 700	6 850
. Organismes sociaux	3 840		3 840	2 394
. Etat, impôts sur les bénéfices				
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	2 034 527		2 034 527	1 420 252
. Autres	12 563 577	7 695 067	4 868 510	3 608 282
Capital souscrit et appelé, non versé				
Valeurs mobilières de placement				1 737 604
Disponibilités	724 038		724 038	843 527
Charges constatées d'avance	69 021		69 021	7 229
TOTAL (II)	31 949 476	7 695 067	24 254 409	17 726 869
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)				
Primes de remboursement des obligations (IV)				
Ecarts de conversion actif (V)				
TOTAL ACTIF (0 à V)	57 878 009	8 385 206	49 492 803	41 631 426

BILAN (SUITE)

PASSIF	Exercice clos le 31/12/2011 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2010 (12 mois)
Capitaux Propres		
Capital social ou individuel (dont versé : 1 472 054 Euros)	1 472 054	1 472 054
Primes d'émission, de fusion, d'apport ...	15 299 655	15 299 655
Ecarts de réévaluation		
Réserve légale	147 205	147 205
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées		
Autres réserves	249 222	249 222
Report à nouveau	5 832 993	1 665 766
Résultat de l'exercice	-2 021 443	4 167 228
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées	191 114	120 883
TOTAL (I)	21 170 801	23 122 013
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
TOTAL (II)		
Provisions pour risques et charges		
Provisions pour risques	890 500	380 500
Provisions pour charges		
TOTAL (III)	890 500	380 500
Emprunts et dettes		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres Emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		
. Emprunts	2 000 000	8 638
. Découverts, concours bancaires	443 962	2 774 559
Emprunts et dettes financières diverses		
. Divers		
. Associés	6 133 383	3 221 200
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	15 912 255	10 155 224
Dettes fiscales et sociales		
. Personnel	101 083	46 756
. Organismes sociaux	121 155	78 584
. Etat, impôts sur les bénéfices		
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	2 021 647	1 736 135
. Etat, obligations cautionnées		
. Autres impôts, taxes et assimilés	104 615	32 196
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	464 480	75 619
Produits constatés d'avance	128 922	
TOTAL (IV)	27 431 502	18 128 912
Ecart de conversion passif (V)		
TOTAL PASSIF (I à V)	49 492 803	41 631 426

COMPTE DE RÉSULTAT

	Exercice clos le 31/12/2011 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2010 (12 mois)	
	France	Exportations	Total	Total
Ventes de marchandises				
Production vendue biens				
Production vendue services	67 736 992		67 736 992	21 503 297
Chiffres d'affaires Nets	67 736 992		67 736 992	21 503 297
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation reçues				
Reprises sur amort. et prov., transfert de charges			104 401	139 870
Autres produits			6 308	10 039
Total des produits d'exploitation			67 847 702	21 653 205
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 approvisionnements				
Autres achats et charges externes			66 817 890	20 717 798
Impôts, taxes et versements assimilés			196 205	78 788
Salaires et traitements			553 999	375 103
Charges sociales			243 070	154 180
Dotations aux amortissements sur immobilisations			56 576	19 509
Dotations aux provisions sur immobilisations				
Dotations aux provisions sur actif circulant				
Dotations aux provisions pour risques et charges			510 000	68 500
Autres charges			2 243	16
Total des charges d'exploitation			68 379 983	21 413 895
RESULTAT EXPLOITATION			-532 281	239 310
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers de participations				
Produits des autres valeurs mobilières				
Autres intérêts et produits assimilés			1 281 452	2 140 636
Reprises sur provisions et transferts de charges			772 450	2 473 344
Différences positives de change			1 255	16 487
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement			157	5 810
Total des produits financiers			2 055 313	4 636 278
Dotations financières aux amortissements et provisions			4 004 745	771 242
Intérêts et charges assimilées			187 299	394 068
Différences négatives de change			7 249	2 128
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières de placement				
Total des charges financières			4 199 293	1 167 438
RESULTAT FINANCIER			-2 143 980	3 468 840
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT			-2 676 261	3 708 150

COMPTE DE RÉSULTAT (SUITE)

	Exercice clos le 31/12/2011 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2010 (12 mois)
Produits exceptionnels sur opérations de gestion		
Produits exceptionnels sur opérations en capital		
Reprises sur provisions et transferts de charges		
Total des produits exceptionnels		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	287	1 990
Charges exceptionnelles sur opérations en capital		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	70 231	70 231
Total des charges exceptionnelles	70 519	72 221
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-70 519	-72 221
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices	-725 336	-531 299
Total des Produits	69 903 015	26 289 483
Total des charges	71 924 458	22 122 255
RESULTAT NET	-2 021 443	4 167 228
Dont Crédit-bail mobilier	9 756	9 997
Dont Crédit-bail immobilier		

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

PREAMBULE

Au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31/12/2011 dont le total est de 49 492 803 euros et au compte de résultat de l'exercice dégageant un résultat de -2 021 443 euros, présenté sous forme de liste. L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2011 au 31/12/2011. 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 01/01/2010 au 31/12/2010.

RÈGLES ET MÉTHODES 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.

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

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

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 conventions suivantes sont mises en oeuvre :

- 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 3 à 10 ans
Matériel de transport	5 ans
Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier	5 ans

IMMOBILISATIONS FINANCIERES ET VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

La valeur brute des titres de participation est constituée par le coût d'achat hors frais accessoires. Lorsque l'évaluation de la participation est inférieure à la valeur brute des titres, ces derniers 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 des participations représente ce que la société accepterait de décaisser si elle devait acquérir ces titres de participations.

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 2011, CCA INTERNATIONAL forme un groupe fiscalement intégré avec les sociétés suivantes:

- CCA International (France) anciennement QUALIPHONE 77 avenue de Ségur 75015 PARIS,
- Intra Call Center 42 rue Riolan 82000 AMIENS,
- Victoria Line 87 rue Gabriel Péri 92120 MONTROUGE

Les conventions fiscales signées entre CCA International et ses filiales 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).

PARTICIPATIONS DETENUES PAR 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 ESPANA
- FONOSERVICE
- CCA DEUTSCHLAND
- CCA MAURITIUS
- VICTORIA LINE
- CCA MAROC Tanger
- CCA MAROC Casablanca
- SMST
- INTRACALL CENTER (ICC)

La société CCA Maroc Tanger 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. La société ICC est entrée dans le périmètre de consolidation le 1^{er} octobre 2009. La société CCA Maroc Casablanca est entrée dans le périmètre de consolidation au cours du premier trimestre 2011.

IDENTITÉ DES SOCIÉTÉS-MÈRES CONSOLIDANT LES COMPTES DE LA SOCIÉTÉ

Les comptes de CCA International et des ses filiales sont également intégrés selon la méthode de l'intégration globale dans les comptes consolidés de la société Finapertel, détenteur de 89,83% du capital de CCA International.

FAITS CARACTERISTIQUES DE L'EXERCICE

Acquisition du solde du capital de SMST

CCA International a exercé dans le courant du premier semestre 2011 la promesse de vente consentie en 2008 par Monaco Telecom et portant sur 40% du capital de SMST, filiale opérationnelle implantée à Monaco. CCA International est ainsi devenue propriétaire de 100% du capital de SMST à la date du 30 mai 2011.

Création d'une filiale à Casablanca

Afin d'accompagner le développement des activités au Maroc, le groupe a créé au cours du premier trimestre 2011 une nouvelle filiale, implantée à Casablanca. CCA International (Casablanca) est filiale directe et à 100% de CCA International. Elle est implantée à Casablanca sur un site d'une capacité de 300 positions. L'activité a démarré de manière progressive sur le premier semestre 2011.

Évolution de la composition des organes de gouvernance

Directoire

- Monsieur Pierre Gosselin a démissionné pour raisons de santé le 7 janvier 2011 de ses mandats de membre du Directoire et de Président du Directoire.
- Le Conseil de Surveillance, réuni le 13 janvier 2011, a nommé Monsieur Eric Dadian Président du Directoire, en remplacement de Monsieur Pierre Gosselin.
- Le Conseil de Surveillance du 13 janvier a également décidé la nomination en qualité de nouveau membre du Directoire de Monsieur Sébastien Litou.
- Le Directoire est désormais composé de trois membres : Monsieur Eric Dadian, Madame Carol Rogerson et Monsieur Sébastien Litou.

Conseil de Surveillance

- L'Assemblée Générale Mixte du 18 mai 2011 a renouvelé pour une nouvelle période de 6 années les mandats de membre du Conseil de Surveillance arrivés à expiration de la société LFPI Gestion, de Monsieur Jérôme Ballardur et de Monsieur Olivier Lange.
- Monsieur Michel Datchary a démissionné de son mandat de membre du Conseil de Surveillance le 18 mai 2011.
- L'Assemblée Générale Mixte du 18 mai 2011 a décidé la nomination en qualité de nouveau membre du Conseil de Surveillance de Monsieur Dominique Laurent, pour une durée de 6 années.

Déménagement du siège social

Le siège social de CCA International est situé depuis le mois de mars 2011 au 77 avenue de Ségur, 75015 Paris.

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

(en milliers d'euros)	Capital		Primes Emission Fusion	Apport titres Direct Dialog	Réserve légale	Réserve PVL	Autres réserves	Résultat de l'exercice	RAN	Capitaux Propres
	Nombre d'actions	Montant								
Capitaux propres au 31 Décembre 2009	5 263 992	1 052	14 077	2 649	28	0	249	+ 1 743	-9 222	10 576
Augmentation de capital	2 096 280	419	7 839							8 258
Imput. pr. émission sur RAN			-9 222						9 222	0
Affectation réserve légale			-42		42					0
Affectation du Résultat du 31 décembre 2009					77			- 1 743	+ 1 666	0
Résultat 31 décembre 2010								+ 4167		+4 167
Capitaux propres au 31 Décembre 2010	7 360 272	1 472	12 652	2 649	147	0	249	+ 4 167	+ 1 666	+ 23 001
Affectation du Résultat du 31 décembre 2010								- 4 167	+ 4 167	0
Résultat 31 décembre 2011								- 2 021		- 2 021
Capitaux propres au 31 Décembre 2011	7 360 272	1 472	12 652	2 649	147	0	249	- 2 021	+ 5 833	+ 20 980

INFORMATIONS RELATIVES AU BILAN ET AU COMPTE DE RÉSULTAT

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 TOTAL			
Autres immobilisations incorporelles TOTAL	4 383		64 764
Terrains			
Installations générales, agencements, constructions			
Installations techniques, matériel et outillages industriels	48 954		178 433
Autres installations, agencements, aménagements	21 509		
Matériel de transport	83 723		53 504
Matériel de bureau, informatique, mobilier			40 000
Immobilisations corporelles en cours			
Avances et acomptes			
TOTAL	154 186		271 937
Participations évaluées par équivalence			
Autres participations	24 342 624		1 069 340
Autres titres immobilisés			
Prêts et autres immobilisations financières	75 609		52 343
TOTAL	24 418 233		1 121 683
TOTAL GENERAL	24 576 802		1 458 384

	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 TOTAL				
Autres immobilisations incorporelles TOTAL			69 147	
Terrains				
Installations générales, agencements, constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels			227 387	
Autres installations, agencements, aménagements			21 509	
Matériel de transport			98 545	
Matériel de bureau, informatique, mobilier		38 682	40 000	
Immobilisations corporelles en cours				
Avances et acomptes				
TOTAL		38 682	387 442	
Participations évaluées par équivalence				
Autres participations			25 411 964	
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres immobilisations financières		67 972	59 980	
TOTAL		67 972	25 471 944	
TOTAL GENERAL		106 654	25 928 533	

ETAT DES AMORTISSEMENTS

		Situations et mouvements de l'exercice			
		Début exercice	Dotations exercice	Eléments sortis reprises	Fin exercice
Frais d'établissement, recherche	TOTAL				
Autres immobilisations incorporelles	TOTAL	4 383	7 341		11 724
Terrains					
Installations générales, agencements constructions					
Installations techniques, matériel et outillages industriels					
Installations générales, agencements divers		30 106	30 463		60 569
Matériel de transport		21 509			21 509
Matériel de bureau, informatique, mobilier		73 727	18 771	38 682	53 817
	TOTAL	125 342	49 234	38 682	135 895
	TOTAL GENERAL	129 725	56 575	38 682	147 619

		Ventilation des dotations aux amortissements de l'exercice			Mouvements affectant la provision pour amort. dérog.	
		Linéaire	Dégressif	Exception.	Dotations	Reprises
Frais d'établissement, recherche	TOTAL					
Autres immobilisations incorporelles	TOTAL	7 341				
Terrains						
Installations générales, agencements constructions						
Installations techniques, matériel et outillage industriels						
Installations générales, agencements divers		30 463				
Matériel de transport						
Matériel de bureau, informatique, mobilier		18 771				
	TOTAL	49 234				
	TOTAL GENERAL	56 575				

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	120 883	70 231		191 114
TOTAL Provisions réglementées	120 883	70 231		191 114
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)	380 500	510 000		890 500
TOTAL Provisions	380 500	510 000		890 500
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)	542 520			542 520
	4 462 772	4 004 745	772 450	7 695 067
TOTAL Dépréciations	5 005 292	4 004 745	772 450	8 237 587
TOTAL GENERAL	5 506 675	4 584 976	772 450	9 319 201
Dont dotations et reprises :				
- d'exploitation		510 000		
- financières		4 004 745	772 450	
- exceptionnelles		70 231		

(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)	0	0	0	0
TOTAL PROVISION POUR PERTE DE CHANGE	0	0	0	0
Provision litiges et risques prud'homaux	380 500	510 000	0	890 500
TOTAL AUTRES PROVISIONS	380 500	510 000	0	890 500
Provision pour actions propres	0	0	0	0
TOTAL PROVISION AUTRES IMMO FINANCIÈRES	0		0	0

(2) Les provisions pour dépréciation (542 520 €) concernent les titres des sociétés suivantes :

- CCA Espagne : 489 020 euros
- CCA Deutschland : 53 500 euros

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

- Les filiales espagnoles CCA Espagne et Fonoservice : 704 515 euros
- La filiale française Victoria Line : 2 900 000 euros
- La filiale mauricienne CCA Mauritius : 392 000 euros
- La filiale allemande CCA Deutschland : 1 244 471 euros
- Les filiales marocaines CCA Tanger et CCA Casablanca : 2 454 081 euros

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Compte courant CCA Deutschland	1 224 471	20 000		1 244 471
Compte courant CCA Mauritius	576 629		184 629	392 000
Compte courant Maroc	1 009 336	1 444 745		2 454 081
Compte courant CCA Espagne	1 292 336		587 821	704 515
Compte courant Victoria Line	360 000	2 540 000		2 900 000
TOTAL PROVISION POUR AUTRES DÉPRÉCIATIONS	4 462 772	4 004 745	772 450	7 695 067

ETAT DES ÉCHÉANCES DES CRÉANCES 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	59 980		59 980
Clients douteux ou litigieux			
Autres créances clients	16 550 773	16 550 773	
Créances représentatives de titres prêtés			
Personnel et comptes rattachés	3 700	3 700	
Sécurité sociale, autres organismes sociaux	3 840	3 840	
Etat et autres collectivités publiques :			
- Impôts sur les bénéfices			
- T.V.A	2 034 527	2 034 527	
- Autres impôts, taxes, versements et assimilés			
- Divers	7 796	7 796	
Groupe et associés	11 041 245	0	11 041 245
Débiteurs divers	1 514 536	1 514 536	
Charges constatées d'avance	69 021	69 021	
TOTAL GENERAL	31 285 418	20 184 193	11 101 225
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	443 962	443 962		
- plus d'un an	2 000 000	400 000	1 600 000	
Emprunts et dettes financières divers				
Fournisseurs et comptes rattachés	15 912 255	15 912 255		
Personnel et comptes rattachés	101 083	101 083		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	121 155	121 155		
Etat et autres collectivités publiques :				
- Impôts sur les bénéfices				
- T.V.A	2 021 647	2 021 647		
- Obligations cautionnées				
- Autres impôts et taxes	104 615	104 615		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Groupe et associés	6 133 383	0	6 133 383	
Autres dettes	464 480	464 480		
Dettes représentatives de titres empruntés				
Produits constatés d'avance	128 922	128 922		
TOTAL GENERAL	27 431 502	19 698 119	7 733 383	
Emprunts souscrits en cours d'exercice	2 000 000			
Emprunts remboursés en cours d'exercice	8 638			
Emprunts et dettes contractés auprès des associés				

ELÉMENTS 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	2 310 195		
Comptes courants débiteurs	11 041 245		
Autres créances	54 292		
Valeurs mobilières de placement			
Disponibilités			
Emprunts obligataires convertibles			
Autres emprunts obligataires			
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit			
Comptes courants créditeurs	6 133 383		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	15 598 747		
Dettes fiscales et sociales			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Autres dettes			
Produits de participation			
Autres produits financiers	1 283 219		
Charges financières	103 399		

PRODUITS ET AVOIRS À 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	3 407 292
Autres créances (dont avoirs à recevoir : 57 042)	65 258
Valeurs mobilières de placement	
Disponibilités	
TOTAL	3 472 550

CHARGES À PAYER ET AVOIRS À ÉTABLIR

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	2 625
Emprunts et dettes financières divers	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	3 068 193
Dettes fiscales et sociales	254 189
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	
Autres dettes (dont avoirs à établir : 54 292)	54 292
TOTAL	3 379 299

CHARGES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE

	Charges	Produits
Charges / Produits d'exploitation	69 021	128 922
Charges / Produits financiers		
Charges / Produits exceptionnels		
TOTAL	69 021	128 922

VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

L'ensemble des valeurs mobilières de placement a été cédé au cours de l'exercice 2011.

ECARTS DE CONVERSION EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

A la clôture de l'exercice 2011, il n'y a aucune créance ni dette en devises étrangères.

COMPOSITION DU CAPITAL SOCIAL

	Nombre	Valeur nominale
Actions / parts sociales composant le capital social au début de l'exercice	7 360 272	0,20
Actions / parts sociales émises pendant l'exercice		0,20
Actions / parts sociales remboursées pendant l'exercice		0,20
Actions / parts sociales composant le capital social en fin d'exercice	7 360 272	0,20

VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Répartition par secteur d'activité	Montant
Prestations de services	63 272 423
Produits des activités annexes	4 464 569
TOTAL	67 736 992

Répartition par marché géographique	Montant
France	67 151 677
Espagne	208 224
Angleterre	244 853
Maroc	132 238
TOTAL	67 736 992

RESULTAT EXCEPTIONNEL

Détail des produits exceptionnels	Montant
Néant	0
TOTAL	0

Détail des charges exceptionnelles	Montant
Dotation pour amortissement dérogatoire	70 231
Pénalités	288
TOTAL	70 519

Evénements post clôture

Néant

VENTILATION DE L'IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

	Résultat avant impôts	Impôts
Résultat courant	- 2 676 261	-725 336
Résultat exceptionnel (et participation)	-70 519	
Résultat comptable	- 2 746 780	

CRÉDIT-BAIL MOBILIER

	Installations Matériel Outillage	Autres	Total
Valeur d'origine		33 458	33 458
Amortissements :			
- Cumuls exercices antérieurs		16 032	16 032
- Dotations de l'exercice		8 365	8 365
TOTAL		24 397	24 397
Redevances payées :			
- Cumuls exercices antérieurs		26 953	26 953
- Exercice		9 756	9 756
TOTAL		36 709	36 709
Redevances restant à payer :			
- à un an au plus		3 092	3 092
- à plus d'un an et cinq au plus			
- à plus de cinq ans			
TOTAL		3 092	3 092
Valeur résiduelle :			
- à un an au plus		335	335
- à plus d'un an et cinq au plus			
- à plus de cinq ans			
TOTAL		335	335
Montant pris en charge dans l'exercice		9 756	9 756

ENGAGEMENTS FINANCIERS

Engagements donnés	Montant
Effets escomptés non échus Avals et cautions Engagements en matière de pensions Autres engagements donnés :	2 000 000
TOTAL	2 000 000
Dont concernant : - les dirigeants - les filiales - les participations - les autres entreprises liées Dont engagements assortis de sûretés réelles	2 000 000

Engagements donnés

- 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.
- CCA International a consenti à BNP Paribas une caution solidaire des engagements pris par SMST, en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 1 500 000 €, auquel s'ajoute les intérêts, commissions, et tous autres frais et dépenses en relation avec le dit prêt.

Engagements reçus

- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 4,1 millions d'euros.

ACCROISSEMENTS ET ALLÈGEMENTS DE LA DETTE FUTURE D'IMPÔTS

Nature des différences temporaires	Montant	Impôt
Accroissements et allègement de la dette future d'impôt		
Organic	99 157	33 052
Déficits reportables	- 5 298 652	- 1 766 217

RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2011 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	31/12/2011 Montant dus	31/12/2011 Montant versés	31/12/2010 Montant dus	31/12/2010 Montant versés
Rémunération fixe	443 810	443 810	464 551	464 551
Rémunération variable	10 000	48 800	11 682	0
Avantage en nature	33 220	33 220	17 682	17 682
TOTAL	487 030	525 830	493 915	482 233

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	7	0
Agents de maîtrise et techniciens		
Employés		
TOTAL	7	0

RISQUES DE MARCHE

- Risque de change

Compte tenu de son portefeuille de participations, intégrant des filiales situées en dehors de la zone euro, CCA International est indirectement exposé aux effets des variations des cours de change de la livre sterling, de la roupie mauricienne et du dirham marocain.

- Risque de taux

Le risque de taux est peu significatif, la majorité des emprunts étant souscrit à taux fixe n'excédant pas 4 % l'an.

ENGAGEMENTS PRIS EN MATIÈRE DE PENSIONS, RETRAITES ET ENGAGEMENTS ASSIMILÉS

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	Titres :	Prêts/avances	Chiffre d'affaires
	Capitaux propres y compris résultat	Dividendes	Valeur brute Valeur nette	(valeurs brutes) Cautions	
A) RENSEIGNEMENTS DETAILLES					
CONCERNANT LES FILIALES ET PARTICIPATIONS Filiales					
(plus de 50%)					
SAS CCA INTERNATIONAL (France) 77 avenue de Ségur 75015 PARIS	4 726 474 9 302 164	100%	5 341 362 5 341 362	0 0	48 821 158 904 833
CCA INTERNATIONAL (UK) 78 Great Easter Street LONDRES	149 2 062 970	100% 731 991	7 503 945 7 503 945	0 0	11 181 101 399 543
CCA Espana Espagne 77 Calle Pujades BARCELONE ESPAGNE	981 960 -477 054	100%	978 040 489 020	1 959 823 0	0 -12 116
CCA DEUTSCHLAND Allemagne Windenmayester 80538 MUNICH	50 000 -1 316 852	100%	53 500 0	1 244 471 0	9 508 -59 642
CCA MAURITIUS Ile Maurice	7 483 -393 199	74.99 %	1 1	576 629 0	1 277 043 63 684
VICTORIA LINE 85-87 rue Gabriel Peri 92120 MONTRouGE	281 745 -3 019 108	100%	1 1	2 900 000 0	7 969 808 -2 516 088
SMST 2 rue du Gabian 98 008 MONACO	150 000 3 305 072	100% 375 000	2 862 978 2 862 978	0 1 500 000	23 401 121 1 291 298
CCA Maroc Tanger 93 bld massira al khadra Casablanca MAROC	22 167 -1 779 222	100%	22 500 22 500	2 555 234 0	4 079 391 -722 879
CCA Maroc Casablanca Casablanca MAROC	8 949 -840 264	100%	10 000 10 000	680 000	1 158 143 -849 213
INTRACALL CENTER (ICC) 42 à 46 rue Riolan 80 000 AMIENS	1 365 800 6 020 436	100%	8 637 678 8 637 678	674 088	30 051 987 1 248 687
B) PARTICIPATIONS (10 à 50%)					
FONOSERVICE Espagne	60 105 -227 461	0.20%	1 960 1 960	450 999 500 000	8 219 779 353 786

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.

CCA INTERNATIONAL
Exercice clos le 31 décembre 2011

**Rapport des commissaires aux comptes
sur les comptes consolidés 2011**

MBV & ASSOCIES
39, avenue de Friedland
75008 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Paris

ROUER, BERNARD, BRETOUT
9, rue Kepler
75116 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Paris

DELOITTE & ASSOCIES
185, avenue Charles de Gaulle
92200 Neuilly-sur-Seine

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Versailles

CCA INTERNATIONAL

Exercice clos le 31 décembre 2011

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes consolidés 2011

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 2011 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.

Ces 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.

CCA INTERNATIONAL

Exercice clos le 31 décembre 2011

II. Justification des appréciations

Les estimations comptables concourant à la préparation des comptes ont été réalisées dans un environnement incertain, lié à la crise des finances publiques de certains pays de la zone euro. Cette crise s'accompagne d'une crise économique et de liquidité, qui rend difficile l'appréhension des perspectives économiques. C'est dans ce contexte que, en application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce, nous avons procédé à nos propres appréciations et que nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- les écarts d'acquisition, dont le montant net figurant au bilan au 31 décembre 2011 s'établit à 13 178 milliers d'euros, ont fait l'objet de tests de perte de valeur selon les modalités décrites dans la note 2.4.4. de l'annexe des comptes consolidés. Nous avons examiné les modalités de mise en œuvre de ces tests ainsi que les prévisions de flux de trésorerie et la cohérence d'ensemble des hypothèses utilisées, et nous avons vérifié que la note 6.1 de l'annexe des comptes consolidés donne une information appropriée.

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. Vérifications spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations relatives au groupe données dans le rapport de gestion.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 12 avril 2012

Les Commissaires aux Comptes

MBV & ASSOCIES

ROUER, BERNARD, BRETOUT

DELOITTE & ASSOCIES

Jean-Baptiste BONNEFOUX

Laure SALUDES

Bernard PLANQUETTE

Bertrand BOISSELIER

CCA INTERNATIONAL
Exercice clos le 31 décembre 2011

**Rapport des commissaires aux comptes
sur les comptes annuels 2011**

MBV & ASSOCIES
39, avenue de Friedland
75008 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Paris

ROUER, BERNARD, BRETOUT
9, rue Kepler
75116 Paris

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Paris

DELOITTE & ASSOCIES
185, avenue Charles de Gaulle
92200 Neuilly-sur-Seine

Commissaire aux Comptes
Membre de la compagnie
régionale de Versailles

CCA INTERNATIONAL

Exercice clos le 31 décembre 2011

Rapport des commissaires aux comptes sur les comptes annuels 2011

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 2011 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.

Ces 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 vous informons que les appréciations auxquelles nous avons procédé ont porté sur le caractère approprié des principes comptables appliqués et le cas échéant sur le caractère raisonnable des estimations significatives retenues et sur la présentation d'ensemble des comptes.

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, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du directoire et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce sur les rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des sociétés contrôlant votre société ou contrôlées par elle. Sur la base de ces travaux, nous attestons l'exactitude et la sincérité de ces informations.

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives à l'identité des détenteurs du capital et des droits de vote vous ont été communiquées dans le rapport de gestion

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 12 avril 2012

Les Commissaires aux Comptes

MBV & ASSOCIES

ROUER, BERNARD, BRETOUT

DELOITTE & ASSOCIES

Jean-Baptiste BONNEFOUX

Laure SALUDES

Bernard PLANQUETTE

Bertrand BOISSELIER