









# Rapport financier annuel

## au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012

-  Déclaration des personnes physiques assumant la responsabilité du rapport financier annuel
-  Rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2012
-  Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2012
-  Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2012
-  Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2012
-  Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels sociaux au 31 décembre 2012



**France**

Amiens

Blois

Carmaux

Montrouge

Poitiers

Reims

Rouen

**Espagne**

Barcelone

**Ile Maurice**

Goodlands

**Maroc**

Casablanca

**Monaco**

**Royaume Uni**

Londres

**ATTESTATION DU RESPONSABLE DU RAPPORT ANNUEL**

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 22 avril 2013

**Monsieur Patrick Dubreil**  
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 2012 PROPOSÉ PAR LE DIRECTOIRE  
À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 29 MAI 2013**

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 2012, 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<sup>ème</sup> 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 .....	9
4.	EVOLUTION DES AFFAIRES, DES RÉSULTATS ET DE LA SITUATION FINANCIÈRE .....	10
5.	SITUATION D'ENDETTEMENT .....	11
6.	ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT .....	11
7.	FILIALES ET PARTICIPATIONS .....	12
8.	ACTIONNARIAT .....	13
9.	MANDATAIRES SOCIAUX .....	14
10.	COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	16
11.	DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	16
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.....	22

## 1. FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ

### **Bouleversement du secteur de la téléphonie mobile en France et actions de restructuration**

Dans un environnement macroéconomique difficile, l'année 2012 est marquée par l'arrivée d'un 4<sup>ème</sup> opérateur téléphonique, Free, qui bouleverse profondément l'activité de service clients des prestataires de centre de contacts, historiquement fortement positionnée sur les grands acteurs des télécoms.

Au premier semestre 2012 les trois principaux clients du secteur que sont Orange, SFR et Bouygues Telecom ont demandé à tous leurs prestataires de procéder, à travers des Appels d'Offres, à l'optimisation des process, du parcours client, du nombre de contacts, ainsi qu'à une baisse des prix.

Ce bouleversement du secteur s'est traduit concrètement par une baisse sensible du chiffre d'affaires réalisé avec ces clients dès le début du deuxième trimestre.

Face à cette dégradation de l'environnement, le groupe CCA International a entamé dès les deuxième et troisième trimestres 2012 des actions de restructuration de ses sites.

Ces décisions concernant le redimensionnement des capacités de production, ainsi que leur mise en œuvre rapide, ont permis le rétablissement d'un résultat opérationnel courant positif dès le second semestre de l'exercice 2012 :

En milliers d'euros	1 <sup>er</sup> semestre 2011	2 <sup>e</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>e</sup> semestre 2012
<b>Résultat Opérationnel Courant</b>	1 476	170	- 1 306	540

Parmi les principales mesures engagées, il convient de signaler les actions suivantes :

- La société Victoria Line, filiale de CCA International, a initié à la fin du premier semestre une procédure de consultation des représentants du personnel en vue de la mise en place d'un plan de mobilité interne et de départs volontaires concernant les salariés du site de Montrouge. Cette procédure de consultation s'étant achevée pendant l'été, la mise en œuvre du plan a débuté au cours du second semestre 2012 et se poursuivra sur le début de l'année 2013. La totalité des coûts liés à la mise en œuvre de ce plan a été comptabilisée dans les autres charges opérationnelles de l'exercice, la partie non décaissée faisant l'objet d'un enregistrement en provision pour risques et charges.
- Au cours du quatrième trimestre 2012, Victoria Line a lancé et conclu une seconde procédure de consultation des représentants du personnel en vue de la mise en place d'un plan de mobilité interne et de départs volontaires concernant les salariés du site de Blois. La mise en œuvre du plan a débuté dans les premiers jours du mois de janvier 2013 et se poursuivra au cours du premier semestre 2013. Les coûts relatifs à ce plan ont fait l'objet d'une provision pour risques et charges enregistrée dans les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012.
- La société CCA International – Call Center (Maroc), filiale de CCA International, a stoppé au début du quatrième trimestre son activité opérationnelle à la suite de la perte de son principal client. Un plan de mobilité interne a été proposé à l'ensemble des salariés de CCA International – Call Center (Maroc). Au 31 décembre 2012, cette filiale n'exploite plus de locaux dans la ville de Tanger. Les coûts relatifs au plan de mobilité interne et à la fermeture des locaux de Tanger ont été enregistrés dans les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

Le groupe CCA International a comptabilisé dans les comptes consolidés au 31 décembre 2012 une charge totale de 7.257 K€ au titre de l'ensemble des actions de restructuration engagées au cours de l'exercice. Cette charge tient compte des coûts de l'ensemble des départs décidés et annoncés au cours de l'exercice, dont l'estimation des coûts des plans de mobilité interne et de départs volontaires, ainsi que des dépréciations d'actifs liées aux réductions de surfaces louées et de mises au rebut, principalement dans le cadre de la fermeture du site de Tanger.

### **Difficultés opérationnelles au Royaume-Uni**

La baisse générale des volumes d'appels confiés à l'ensemble de ses prestataires par le principal client de CCA International (UK) s'est traduite par une baisse significative du chiffre d'affaires de cette filiale entre 2011 et 2012. Cette baisse de volumes, liée à l'évolution globale de l'activité de ce client, s'est accompagnée de décisions de ré-internalisation de certaines activités les plus génératrices de marge brute, précédemment confiées à CCA International (UK).

En conséquence de la baisse du chiffre d'affaires et de la baisse du taux de marge brute réalisé avec ce principal client, et en l'absence de développement commercial suffisant pour compenser ces dégradations, la contribution de CCA International (UK) au résultat opérationnel courant consolidé s'est sensiblement détériorée, passant d'une contribution positive en 2011 (+590 K€) à une contribution négative en 2012 (-313 K€).

### **Nomination d'un Directeur Général**

Le Conseil de Surveillance de CCA International a procédé le 9 mai 2012 à la nomination de Patrick Dubreil en tant que Directeur Général et Membre du Directoire de CCA International.

Patrick Dubreil est venu renforcer la direction du groupe CCA International aux côtés de Eric Dadian, Président du Directoire. Patrick Dubreil a pris en charge la direction de l'ensemble des filiales opérationnelles.

## **2. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE**

### **2.1 Activité du Groupe**

CCA International a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 120,8 millions d'euros au cours de l'exercice 2012, soit une baisse organique de 7% par rapport à l'exercice précédent. A taux de change comparable, la baisse organique s'établit à 7,6%.

Le résultat opérationnel courant est négatif à hauteur de 0,77 million d'euros pour l'exercice 2012, contre un résultat positif de 1,6 millions d'euros pour l'exercice 2011. La baisse du résultat opérationnel courant du groupe est liée principalement à la baisse sensible du volume d'activité sur le secteur des télécoms en France ainsi que par les difficultés opérationnelles au Royaume-Uni, qui n'ont pas pu être compensées par une adaptation aussi rapide des coûts de production, ni par le gain de nouveaux clients.

Le résultat opérationnel de l'exercice 2012, qui intègre 7,3 millions d'euros de coûts de restructuration, s'établit à -8 millions d'euros, contre un résultat opérationnel de +1,1 million d'euros pour l'exercice 2011.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour le marché français en 2012 est de 104.698 milliers d'euros, à comparer à 110.679 milliers d'euros en 2011. La part des activités françaises dans le chiffre d'affaires du Groupe est restée stable entre 2011 et 2012, et s'établit à 86,6%.

Le résultat opérationnel courant sur la France s'élève en 2012 à -647 milliers d'euros, contre +611 milliers d'euros en 2011.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour les marchés hors de France en 2012 est de 16.114 milliers d'euros, contre 19.167 milliers d'euros pour 2011. Cette baisse de 15,9% s'explique principalement par le retournement de la forte croissance connue en Espagne en 2011, ainsi que par les difficultés rencontrées au Royaume-Uni :
  - le chiffre d'affaires réalisé en Espagne est en baisse de 16% entre 2011 et 2012, pour s'établir à un niveau légèrement supérieur à celui de 2010 (après une hausse de 27% entre 2010 et 2011) ;
  - le chiffre d'affaires réalisé en Grande-Bretagne affiche en euros une baisse de 15,5%, malgré l'évolution favorable de la livre sterling (cours moyen 2012 de 0,8119 £ pour 1 euro, contre 0,8713 £ pour 1 euro en 2011) ; en devise, la dégradation du chiffre d'affaires entre les deux exercices atteint -21,3%.

Le résultat opérationnel courant réalisé hors de France s'établit en 2012 à -119 milliers d'euros, contre +1.035 milliers d'euros en 2011.

## **2.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2012**

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice s'élève à 120.812 milliers d'euros, contre 129.846 milliers d'euros en 2011.

Les charges de personnel s'élèvent à 83.600 milliers d'euros et représentent 69,2 % du chiffre d'affaires. Pour l'année 2011, ces charges s'élevaient à 89.513 milliers d'euros et représentaient 68,9% du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel pour l'exercice 2012 s'établit à -8.023 milliers d'euros, contre +1.136 milliers d'euros sur l'exercice précédent.

Le résultat financier est de -159 milliers d'euros contre -176 milliers d'euros l'année précédente. L'impôt sur les résultats est un produit net de 1.875 milliers d'euros pour l'exercice 2012, contre une charge nette de 841 milliers d'euros au titre de l'exercice précédent.

Le résultat net consolidé ressort déficitaire de 6.307 milliers d'euros (6.251 milliers pour le résultat net part du Groupe) contre un résultat bénéficiaire de 119 milliers d'euros pour l'année 2011 (108 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe).

## **2.3 Etat de la situation financière consolidée au 31 décembre 2012**

Au 31 décembre 2012, le total du bilan s'élève à 64.970 milliers d'euros contre 72.665 milliers d'euros au 31 décembre 2011.

Les postes d'actifs ont évolué de la façon suivante entre 2011 et 2012 :

- actif non courant en hausse de 493 milliers d'euros (25.681 milliers d'euros en 2012 contre 25.188 milliers d'euros en 2011) ;
- actif courant en baisse de 8.188 milliers d'euros (39.289 milliers d'euros en 2012 contre 47.477 milliers d'euros en 2011).

Entre 2011 et 2012, les postes de passif ont varié comme suit :

- passif non courant en hausse de 3.221 milliers d'euros (9.781 milliers d'euros en 2012 contre 6.560 milliers d'euros en 2011) ;



- passif courant en baisse de 4.716 milliers d'euros (31.274 milliers d'euros en 2012 contre 35.990 milliers d'euros en 2011).

Au 31 décembre 2012, les fonds propres part du Groupe s'établissent à 24.034 milliers d'euros.

## **2.4 Flux de trésorerie consolidés au 31 décembre 2012**

La capacité d'autofinancement s'établit à -982 milliers d'euros en 2012, contre +4.788 milliers d'euros en 2011.

Les flux nets de trésorerie opérationnels se sont élevés à 4.940 milliers d'euros en 2012 contre 2.972 milliers d'euros en 2011.

Les opérations d'investissements de l'exercice ont dégagé un besoin de trésorerie de 1.108 milliers d'euros. Elles intègrent notamment des acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles et corporelles pour 1.024 milliers d'euros.

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'élève à -1.119 milliers d'euros. Ce montant correspond principalement aux remboursements d'emprunts au cours de la période.

La situation de trésorerie est positive au 31 décembre 2012, à hauteur de 6.510 milliers d'euros, contre une situation positive à hauteur de 3.736 milliers d'euros au 31 décembre 2011.

## **2.5 Evènements postérieurs à la clôture de l'exercice**

### *Évolution de la composition des organes de gouvernance*

- Directoire

Madame Carol Rogerson a démissionné de son mandat de membre du Directoire le 16 janvier 2013. Elle a également démissionné de ses fonctions de Managing Director de CCA International (UK) le 6 février 2013. Elle n'a pas été remplacée à ce jour.

M. Eric Dadian a démissionné de ses fonctions de Président et de membre du Directoire le 26 mars 2013, avec effet à compter du 15 avril 2013. Il a été coopté en tant que nouveau membre du Conseil de Surveillance le 15 avril 2013 (voir ci-dessous).

M. Patrick Dubreil a également démissionné de son mandat de Directeur Général le 26 mars 2013, avec effet à compter du 15 avril et a été nommé en remplacement de M. Eric Dadian en qualité de Président du Directoire par le Conseil de Surveillance le 15 avril 2013.

- Conseil de Surveillance

M. Dominique Laurent a présenté sa démission de ses fonctions de membre du Conseil de Surveillance le 3 mars 2013 avec effet immédiat.

M. Jérôme Ballardur a présenté sa démission de ses fonctions de Président du Conseil de Surveillance le 26 mars 2013, avec effet à compter du 15 avril 2013.

Le Conseil de Surveillance est à la recherche d'un nouveau membre indépendant pour le Conseil de Surveillance. A défaut d'en proposer un lors de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012, le Conseil de Surveillance souhaite proposer la nomination d'un nouvel administrateur indépendant lors de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2013.

Par une réunion en date du 15 avril 2013, le Conseil de Surveillance a coopté en tant que nouveau membre M. Eric Dadian, lequel avait précédemment démissionné de ses fonctions de Président et de membre du Directoire, pour un mandat expirant à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016. Cette cooptation sera soumise à la ratification des actionnaires de la Société lors de la plus prochaine Assemblée Générale.

M. Eric Dadian a également été nommé Président du Conseil de Surveillance, en remplacement de M. Jérôme Ballardur.

## **2.6 Perspective d'avenir du Groupe**

Le contexte, qui demeurera perturbé, du secteur de la téléphonie en France va conduire à une redistribution des volumes pour l'ensemble des prestataires de centres d'appel et à un renforcement de la pression concurrentielle sur les prix entre ces acteurs.

Les actions de restructuration significatives décidées et mises en œuvre par le groupe CCA International au cours de l'exercice 2012 lui permettent d'aborder l'exercice 2013 dans une position assainie et renforcée sur un marché en mutation porteur d'opportunités. La situation financière du groupe demeure par ailleurs très solide, avec des capitaux propres consolidés de 24 millions d'euros et une situation de trésorerie nette positive (+3,7 millions d'euros) au 31 décembre 2012.

Le groupe CCA International sera ainsi amené à renforcer les actions de développement commercial tout en restant vigilant sur l'évolution de la structure de ses coûts.

### **3. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ**

#### **3.1 Compte de résultat au 31 décembre 2012**

Au cours de l'exercice, la Société a réalisé un chiffre d'affaires de 63.610 milliers d'euros, contre 67.737 milliers d'euros au cours de l'exercice 2011. L'évolution du chiffre d'affaires est liée principalement à la baisse sensible du volume d'activité sur le secteur des télécoms en France.

Les charges d'exploitation se sont élevées à 65.846 milliers d'euros contre 68.380 milliers d'euros en 2011. Elles sont composées essentiellement d'autres achats et charges externes pour 62.895 milliers d'euros, des impôts, salaires et charges sociales pour 1.131 milliers d'euros, d'amortissements et de provisions pour 1.820 milliers d'euros.

Le résultat d'exploitation est négatif à hauteur de 1.984 milliers d'euros contre un résultat négatif l'année dernière de 532 milliers d'euros. L'ampleur du déficit d'exploitation de l'exercice 2012 s'explique par des éléments non récurrents liés aux coûts occasionnés par les restructurations menées sur la période (414 K€) ainsi qu'à la dépréciation des créances détenues sur la filiale CCA International (Maroc), dont l'activité a complètement cessé au second semestre de l'exercice avec la fermeture du site unique de Tanger.

Le résultat financier s'élève à -2.053 milliers d'euros, contre -2.144 milliers d'euros en 2011. Il est principalement constitué des dotations (nettes de reprises) de provisions sur titres et comptes courants détenus sur les filiales du Groupe, ainsi que des montants versés par les filiales au titre de dividendes.

Le résultat courant s'établit ainsi à -4.037 milliers d'euros en 2012, contre un résultat courant de -2.676 milliers d'euros en 2011.

L'exercice clos le 31 décembre 2012 dégage un résultat net après impôts négatif à hauteur de -3.697 milliers d'euros, contre un résultat net négatif de -2.021 milliers d'euros en 2011.

#### **3.2 Bilan au 31 décembre 2012**

Au 31 décembre 2012, l'actif immobilisé s'élève à un montant net de 25.185 milliers d'euros, dont 24.869 milliers d'euros de titres de participation des filiales. En 2011, ces mêmes postes s'élevaient respectivement à 25.238 milliers d'euros, dont 24.869 milliers d'euros de titres de participation des filiales.

Au 31 décembre 2012, le montant de l'actif circulant s'établit à 22.024 milliers d'euros et il se décompose principalement de la manière suivante :

▪ Clients :	15.221 milliers d'euros
▪ Autres créances :	5.665 milliers d'euros
▪ Disponibilités :	1.125 milliers d'euros
▪ Charges constatées d'avance :	13 milliers d'euros

Le montant des capitaux propres ressort au 31 décembre 2012 à 17.544 milliers d'euros, contre 21.171 milliers d'euros en 2011.

Le montant du passif courant s'élève à 28.806 milliers d'euros et est formé pour 9.988 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 (1.602 milliers d'euros), dettes fiscales et sociales (2.428 milliers d'euros), des dettes fournisseurs (14.529 milliers d'euros), ainsi que des autres dettes (259 milliers d'euros).

Enfin, le total du bilan s'élève au 31 décembre 2012 à la somme de 47.209 milliers d'euros, contre 49.493 milliers d'euros au 31 décembre 2011.

### 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 – 3.697.527 euros de la manière suivante :

<u>Résultat de l'exercice</u>	
Report à nouveau	3.811.550 €
Résultat à affecter	- 3.697.527 €
	<hr/>
	114.023 €

#### Affectation

Réserve légale	0 €
Report à nouveau	- 3.697.527 €
Solde du poste report à nouveau (post-affectation)	<hr/>
	114.023 €

#### *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 23.175 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 14.529 milliers d'euros au 31 décembre 2012, dont 14.103 milliers d'euros à l'égard de sociétés du groupe. La quasi-totalité de ces dettes fournisseurs sont à régler sous 30 jours.

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

Le premier trimestre de l'exercice 2013 restera marqué par une baisse du chiffre d'affaires par rapport à l'exercice précédent, l'effet de base étant défavorable en raison du bouleversement du secteur des télécoms en France qui a eu pour conséquence une contraction brutale des volumes d'activité au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre de l'exercice 2012.

## **5. SITUATION D'ENDETTEMENT**

### **5.1 Situation à la clôture de l'exercice 2012**

L'endettement financier brut de la Société ressort à un montant total de 11.590 milliers d'euros, dont 9.988 milliers d'euros auprès de sociétés du Groupe.

L'endettement financier brut du Groupe d'un montant total de 2.934 milliers d'euros est composé d'emprunts et dettes auprès des organismes de crédit bail pour 78 milliers d'euros, de découverts bancaires pour 80 milliers d'euros, d'emprunts auprès des établissements de crédit pour 2.640 milliers d'euros et 136 milliers d'euros de comptes courants d'associés.

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit restant dus au 31 décembre 2012 intègrent les emprunts suivants :

- un emprunt contracté en 2010 par SMST, dont le solde restant dû au 31 décembre 2012 est de 900 milliers d'euros ;
- un emprunt contracté en décembre 2011 par CCA International dont le solde restant dû au 31 décembre 2012 est de 1.600 milliers d'euros ;
- différents emprunts contractés entre 2007 et 2010 par les filiales CCA International (France), CCA International (UK). Le solde restant à courir au 31 décembre 2012 pour l'ensemble de ces emprunts est de 140 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 brut s'élève à 2.934 milliers d'euros pour un montant de capitaux propres de 24.034 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur capitaux propres de 12,2% (contre 19,6% au 31 décembre 2011).

Au 31 décembre 2012, le Groupe se trouve en situation de trésorerie nette positive, à hauteur de 3.656 milliers d'euros. A la clôture de l'exercice précédent, le Groupe était en situation d'endettement net positif, à hauteur de 196 milliers d'euros.

### **5.3 Ratio endettement du Groupe sur chiffre d'affaires**

L'endettement brut s'élève à 2.934 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 120.812 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur chiffre d'affaires de 2,4% (contre 4,5% au 31 décembre 2011).

## **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 2012

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 2012

Aucune 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 2012 sont les suivants :

- Les sociétés CCA International (France), filiale française et historique du Groupe, et Intra Call Center, société française acquise en septembre 2009, ont été fortement impactées par le bouleversement du secteur de la téléphonie en France, qui a occasionné une baisse significative des volumes d'activités et des résultats ;
- la société Victoria Line, société française acquise en décembre 2005, a connu la mise en place de deux plans de départs volontaires sur les sites de Montrouge et de Blois ;
- la société SMST (eCALL), filiale monégasque acquise au mois de juin 2008, a connu un fort développement de son activité dans un mauvais contexte de marché, avec un chiffre d'affaires en croissance significative ;
- la filiale anglaise, CCA International (UK) a connu une baisse significative de son chiffre d'affaires et de ses résultats et a clôturé son premier exercice en pertes depuis de nombreuses années ;
- la filiale basée à l'Ile Maurice a été impactée par la baisse des volumes du secteur de la téléphonie sur le marché français ;
- la filiale espagnole, Fonoservice, a souffert de la dégradation de l'environnement économique en Espagne, connaissant une baisse de son chiffre d'affaires et de ses résultats ;
- les activités marocaines ont connu des évolutions contrastées : si la filiale CCA International (Maroc) a complètement stoppé son activité sur le site de Tanger à la fin de l'année 2012, la filiale CCA International (Casablanca) a poursuivi sa croissance en développant le chiffre d'affaires réalisé sur le site de Casablanca.

## 7.5 Participations réciproques au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2012

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 2012, 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 2012.

### 8.2 Information sur la détention du capital au 31 décembre 2012

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 2012, 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
<b>FINAPERTEL</b>	6.611.423	89,83%	13.222.846	92,06%
<b>RES PUBLICA</b>	250.000	3,40%	500.000	3,48%
<b>IFIM</b>	155.341	2,11%	259.188	1,80%
<b>M. Jean Pierre CISMARESCO</b>	37.808	0,51%	75.616	0,53%
<b>M. Jules MARMONT</b>	40	0,00%	80	0,00%
<b>M. Gaëtan DE LOVINFOSSE</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>EUROPE OFFERING</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>M. Jérôme BALLADUR</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>LFPI GESTION</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>M. Olivier LANGE</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>PROXINVEST</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>PUBLIC</b>	305.654	4,15%	305.654	2,13%
<b>TOTAL</b>	<b>7.360.272</b>	<b>100</b>	<b>12.333.439</b>	<b>100</b>

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

Néant.

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

Néant.

### **8.5 Achat par la Société de ses propres actions**

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de la Société a autorisé, au cours sa réunion du 30 mai 2012, 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 2012 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 2012. 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 2013 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 2013.

### **8.6 Options de souscription d'actions consenties par la Société**

A la date du 31 décembre 2012, il n'y a plus aucun plan d'options de souscription d'actions en vigueur, ni aucune option de souscription d'actions en circulation.

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

## **9 MANDATAIRES SOCIAUX**

### **9.1 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.

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

Néant.

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

Néant.



#### **9.4 Etat des rémunérations et avantages en nature versés aux mandataires sociaux**

##### *Rémunération de M. Eric Dadian*

M. Eric Dadian a perçu au titre de l'exercice 2012 une rémunération brute de 95 775 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 60 000 euros au titre de ses fonctions de Président.

##### *Rémunération de M. Patrick Dubreil*

M. Patrick Dubreil, Directeur Général et membre du Directoire depuis le 9 mai 2012, a perçu au titre de l'exercice 2012 une rémunération brute de 80 880 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans la Société).

Par ailleurs, nous vous informons que M. Patrick Dubreil a perçu de la société Finapertel, actionnaire de contrôle de la Société, une rémunération brute de 52 134 euros au titre de ses fonctions de Directeur Général.

##### *Rémunération de Mme Carol Rogerson*

Mme Carol Rogerson a perçu au titre de l'exercice 2012 une rémunération globale de 174 562 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 2012 une rémunération globale de 137 988 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.

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.

#### **9.5 Actions détenues personnellement par les mandataires sociaux**

MM. Jérôme Balladur et Olivier Lange et LFPI Gestion 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 Balladur et Monsieur Olivier Lange figure dans le tableau faisant état de la géographie du capital au 31 décembre 2011 (voir 8.2).

#### **9.6 Changements de mandataires sociaux intervenus depuis la clôture de l'exercice**

Les différents changements décrits au paragraphe 2.5 supra sont intervenus depuis la clôture de l'exercice.

## **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 2012, le contrôle de la Société est effectué par deux Commissaires aux comptes titulaires, nommés et exerçant leur mission conformément à la loi.

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

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

#### **Commissaires aux comptes titulaires :**

<b>Nom / Dénomination</b>	<b>Adresse</b>	<b>Date de nomination</b>	<b>Echéance du mandat</b>
MBV & Associés	39, avenue de Friedland 75008 Paris	30/05/12	31/12/17
Deloitte	185, avenue Charles de Gaulle 92524 Neuilly sur Seine Cedex	18/05/11	31/12/16

#### **Commissaires aux comptes suppléants :**

<b>Nom / Dénomination</b>	<b>Adresse</b>	<b>Date de nomination</b>	<b>Echéance du mandat</b>
M. Paul Evariste Vaillant	39, avenue de Friedland 75008 paris	30/05/12	31/12/17
BEAS	7-9 Villa Houssaye 92524 Neuilly sur Seine Cedex	18/05/11	31/12/16

## **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**

Le rapport sur les conséquences sociales et environnementales de l'activité du groupe CCA International est présenté en Annexe 7.

## **13 RISQUES DE MARCHÉ, PAYS ET ACTIONS**

### **13.1 Risque pays au 31 décembre 2012**

Les filiales de CCA étant implantées en France, en Angleterre, 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/euro 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.

<b>Compte d'exploitation Grande Bretagne</b>	<b>En % du total du Groupe</b>	<b>Impact en % d'une variation de 10% de la livre sterling</b>
Chiffre d'affaires	7,65%	8,36%
Résultat opérationnel courant GB	52,81%	55,21%
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'île 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 2012**

<b>Au 31 décembre 2012 en milliers d'euros</b>	<b>Portefeuille d'actions tierces ou OPCVM actions</b>	<b>Portefeuille d'actions propres</b>
<b>Position à l'actif</b>	135	-
<b>Hors Bilan (plus-value latente)</b>	-	-
<b>Position nette globale</b>	135	-
<b>Sensibilité du résultat à une baisse de 10% du cours de référence</b>	-	-

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 30 mai 2012 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 2012 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 30 mai 2012.

- 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 30 mai 2012, 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 2012 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 30 mai 2012.

## **15 DEMANDES DE DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE**

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

L'Assemblée Générale du 30 mai 2012 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 2012 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale du 30 mai 2012.

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 septième 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 2013 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 30 mai 2012. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2013 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 92% 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 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 15 avril 2013

---

**Le Directoire**

Par : M. Patrick Dubreil, Président du Directoire

**- ANNEXE 1 -**

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

<b>Nature des Indications / Périodes</b>	<b>31/12/2012</b>	<b>31/12/2011</b>	<b>31/12/2010</b>	<b>31/12/2009</b>	<b>31/12/2008</b>
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
<b>I – Situation financière en fin d'exercice</b>					
a ) Capital social	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 052 798	1 080 700
b ) Nombre d'actions émises	7 360 272	7 360 272	7 360 272	5 263 992	5 403 500
<b>II – Résultat global des opérations effectives</b>					
a ) Chiffre d'affaires hors taxes	63 609 706	67 736 992	21 503 297	14 378 666	11 044 580
b ) Bénéfice avant impôt, amortissements & provisions	1 744 757	1 122 322	2 092 067	-1 111 515	1 520 899
c ) Impôt sur les bénéfices	-409 681	-725 336	-531 299	0	14 274
d ) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements & provisions	2 154 438	1 847 658	2 623 366	-1 111 515	1 506 625
e ) Bénéfice après impôt, amortissements & provisions	-3 697 527	-2 021 443	4 167 228	1 742 952	-1 362 301
f ) Montants des bénéfices distribués					
g ) Participation des salariés					
<b>III – Résultat des opérations réduit à une seule action</b>					
a ) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements	0.29	0.25	0.36	-0.21	0.28
b ) Bénéfice après impôt, amortissements provisions	-0.50	-0.27	0.57	0.33	-0.25
c ) Dividende versé à chaque action					
<b>IV – Personnel :</b>					
a ) Nombre de salariés	7	7	5	5	7
b ) Montant de la masse salariale	726 898	553 999	375 103	453 231	685 912
c ) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	224 106	243 070	154 180	169 595	278 129

- ANNEXE 2 -

**TABLEAU DES VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT**

<b>DÉNOMINATION</b>	<b>ÉTABLISSEMENT BANCAIRE</b>	<b>VALEUR AU 31/12/2012</b>
<b>CCA International (France)</b> Placement LCL Monétaire C	LCL	50 733
<b>Intra Call Center</b> Étoile 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 30 mai 2012 n'a été mise en œuvre par le Directoire)*

**- ANNEXE 4 -**

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

<b>Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire</b>	<b>Date de nomination</b>	<b>Echéance du mandat</b>	<b>Fonction principale dans la Société</b>	<b>Fonction principale en dehors de la Société</b>	<b>Autres mandats et fonctions exercés dans toute société</b>
<b>LFPI Gestion</b>	18/05/2011	AGOA EX 31/12/16	Membre du CS	Société de Gestion de FCPR	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présidente du Comité de surveillance de FINOLTEX SAS, FINANCIERE ITE SAS, HOLTAT SAS, FINAPERTEL SAS, FINAVEN SAS et de FINANCIERE AURENIS SAS</li> <li>- Président du Conseil de surveillance de SPC SAS et de INICEA SAS</li> <li>- Membre du Conseil de surveillance d' EXPLINVEST SAS, de BOXER HOLDING SAS, de PATER HOLDING SAS et de SATECO HOLDING SAS</li> <li>- Administrateur de J.J.A. SA, ARCOMET SERVICE SA de droit belge, ARCOMET BEHEER SA de droit belge,</li> <li>- Président du Conseil d'administration de GLOBAL LIFTING PARTNERS CVBA de droit belge</li> <li>- Censeur au Conseil de surveillance de INTERNATIONAL FITNESS HOLDING SAS et de GROUPE BERGER SAS</li> <li>- Représentant de la masse des titulaires d'OCA de FINOLTEX SAS et de FINANCIERE ITE SAS</li> <li>- Représentant de la masse des titulaires d'OBSA de PATER HOLDING SAS et de BOXER HOLDING SAS</li> </ul>

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"> <li>- Président de LFPI HOTELS HOLDING DEUTSCHLAND SAS, HOLDPAI SAS, de PRIMA INVEST SAS, de PRIMA MAN SAS, de FINANCIERE BOXER SAS, de TOPCO BALLU SAS et de GLOBAL LIFTING FINANCE SAS</li> </ul>
<b>JÉRÔME BALLADUR</b> (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"> <li>- Membre du Conseil de surveillance de Pater Holding SAS et de TIME HOTELS SAS</li> <li>- Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, HYGINVEST SAS, FINOLTEX SAS, et de FINANCIERE ITE SAS</li> <li>- Représentant de LFPI membre du Comité de surveillance de FINAPERTEL SAS</li> <li>- Gérant de SC MANINVEST</li> <li>- Cogérant de LFPE (Sàrl) FLE (Sàrl), (Luxembourg), FLE Holdco Sàrl (Luxembourg), FLE Holdco II Sàrl (Luxembourg) et de FLE GmbH (Autriche)</li> <li>- Administrateur de LFPI GESTION (SAS), LFPE SA (Suisse) et de LFPI Asset Management SAS</li> <li>- Censeur au Comité de surveillance de SPC SAS</li> </ul>
<b>OLIVIER LANGE</b> (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"> <li>- Représentant de LFPI Gestion Président du Comité de surveillance de FINANCIERE AURENIS SAS</li> </ul>

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"> <li>- Représentant permanent de LFPI Gestion Administrateur de J.J.A. SA</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion Présidente de TOPCO BALLU SAS et de FINANCIERE BOXER SAS</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion membre du Conseil de surveillance de BOXER HOLDING SAS</li> <li>- Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, HYGINVEST SAS et de FINAPERTEL SAS,</li> <li>- Membre du Conseil de surveillance de SPC SAS</li> <li>- Représentant LFPI Gestion censeur au Conseil de surveillance d'INTERNATIONAL FITNESS HOLDING SAS</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion représentant de la masse des titulaires d'OBSA de BOXER HOLDING SAS</li> <li>- Administrateur de JZ Business Services 4 BV (Pays Bas)</li> </ul>
<b>GILLES ETRILLARD</b> (Né le 2 septembre 1957)	27/04/10	AGOA EX 31/12/15	Membre du CS	Représentant légal de Financière Varatedo, Présidente de La Financière Patrimoniale d'Investissement – LFPI SAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérant de Financière Varatedo, présidente de La Foncière LFPI SAS</li> <li>- Administrateur de LFPI Gestion SAS, LFPI REIM SAS et de LFPI Asset Management SAS</li> <li>- Membre du Comité de surveillance de HYGINVEST SAS, FINAPER 1 SAS,</li> </ul>

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
					FINANCIERE ITE SAS - Représentant de LFPI Administrateur de J.J.A. SA et de GLOBAL LIFTING PARTNERS CBVA (Belgique) - Représentant de LFPI membre du Conseil de surveillance de TIME HOTELS SAS, - Représentant de LFPI au Comité de surveillance d'EXPLINVEST SAS et de FINANCIERE AURENIS SAS - Conseiller spécial du 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 de droit italien), Financière Varatedo et Capinvest (Sàrls de droit français) - Co-gérant de LFPE, VALINVEST, KASINVEST, DORO Investments, EMERGENTINVEST, FLE Holdco, FLE Holdco II et FLE (Sàrls de droit luxembourgeois)



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"> <li>- Co-gérant de FLE GmbH (Autriche)</li> <li>- Président et administrateur de LFPE SA (Suisse)</li> <li>- Représentant légal de Financière Varatedo présidente de la Foncière LFPI elle-même présidente de SOPARFIN SAS, SOPARIUM SAS, SOPARFON SAS</li> </ul>
<b>DOMINIQUE LAURENT</b> (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"> <li>- Président de MANPOWER BUSINESS SOLUTIONS</li> <li>- Gérant de TAPFIN</li> <li>- Administrateur de MANPOWER LUXEMBOURG</li> <li>- Gérant de MP SERVICES (Pologne)</li> <li>- Administrateur de PROSERVIA</li> <li>- Administrateur de Manpower Europe Holdings APS (Denmark)</li> <li>- Président de Manpower Egalité des chances</li> </ul>
<b>ERICA LAPTES</b> (Née le 17 juin 1961)	18/05/11		Représentant permanent de LFPI Gestion	Responsable juridique de LFPI Gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentant de la masse des titulaires d'OCA de SPC SAS</li> </ul>
<b>ERIC DADIAN</b> (Né le 12/09/1958)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire et Président du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Président du Conseil d'administration de VICTORIA LINE</li> <li>- Co-gérant de CCA MAROC Sàrl et de CCA CASABLANCA</li> <li>- Management Board de CCA DEUTSCHLAND AG</li> <li>- Chairman of the Board de CLIENT CENTER ALLIANCE MAURITIUS Ltd</li> <li>- Fondé de pouvoir de CALL CENTER ALLIANCE ESPANA</li> </ul>

<b>Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire</b>	<b>Date de nomination</b>	<b>Echéance du mandat</b>	<b>Fonction principale dans la Société</b>	<b>Fonction principale en dehors de la Société</b>	<b>Autres mandats et fonctions exercés dans toute société</b>
					et de FONOSERVICE - Président de l'AFRC
<b>PATRICK DUBREIL</b> (Né le 12/09/1959)	09/05/2012	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire et Directeur Général	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, Président d'INTRA CALL CENTER SAS</li> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, Président de CCA INTERNATIONAL (France)</li> <li>- Président et administrateur délégué de SMST</li> <li>- Co-gérant de CCA MAROC Sàrl et de CCA CASABLANCA</li> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, Chairman of the Board de CCA INTERNATIONAL (UK) Ltd</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul>
<b>CAROL ROGERSON</b> (Née le 10/06/1968)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/16	Membre du Directoire jusqu'au 16 janvier 2013	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Managing Director de CCA International (UK)</li> <li>- Administrateur de VICTORIA LINE</li> <li>- Director de CLIENT CENTER ALLIANCE (Mauritius) Ltd</li> <li>- Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)</li> </ul>
<b>SEBASTIEN LITOU</b> (Né le 13/03/1972)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, administrateur de VICTORIA LINE et de SMST</li> <li>- Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)</li> </ul>

- 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**

<b>Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012</b>		
<b>Nom et fonction du dirigeant mandataire social :</b>	<b>Exercice N-1 (€)</b>	<b>Exercice N (€)</b>
<b>Eric Daddian, membre et Président du Directoire</b>		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i></b>	151 238	155 775
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i></b>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i></b>	0	0
<b>TOTAL</b>	151 238	155 775

<b>Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012</b>		
<b>Nom et fonction du dirigeant mandataire social :</b>	<b>Exercice N-1 (€)</b>	<b>Exercice N (€)</b>
<b>Patrick Dubreil, Directeur Général et membre du Directoire</b>		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (en £) <i>(détaillées au tableau 2)</i></b>	0	209 389
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i></b>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i></b>	0	0
<b>TOTAL</b>	0	209 389

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (£)	Exercice N (£)
Carol Rogerson, membre du Directoire jusqu'au 16/01/2013		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	171 101	174 562
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
<b>TOTAL</b>	171 101	174 562

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012		
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>	139 002	147 988
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
<b>TOTAL</b>	139 002	147 988

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012		
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
<b>TOTAL</b>	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012		
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
<b>TOTAL</b>	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012		
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
<b>TOTAL</b>	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012		
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
<b>TOTAL</b>	0	0

**Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées  
à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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

**Tableaux 2**

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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	145 238	145 238	150 000	150 000
- rémunération variable	0	15 000	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	6 000	6 000	5 775	5 775
<b>TOTAL</b>	151 238	166 238	155 775	155 775

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Patrick Dubreil, Directeur Général et Membre du Directoire depuis le 9 mai 2012	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€)	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	0	0	129 526	129 526
- rémunération variable	0	0	79 863	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	0	0	3 489	3 489
<b>TOTAL</b>	0	0	209 389	133 015

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Carol Rogerson, membre du Directoire jusqu'au 16 janvier 2013	Montants au titre de l'exercice N-1 (£)		Montants au titre de l'exercice N (£)	
	dus	versés	dus	versés
- rémunération fixe	150 000	150 000	152 596	152 596
- rémunération variable	0	16 000	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	21 101	21 101	21 966	21 966
<b>TOTAL</b>	<b>171 101</b>	<b>187 101</b>	<b>174 562</b>	<b>174 562</b>

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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	10 000	15 437	20 000	10 000
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	3 002	3 002	1 988	1 988
<b>TOTAL</b>	<b>139 002</b>	<b>144 439</b>	<b>147 988</b>	<b>137 988</b>

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012**

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
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

**Tableau 3**

<b>Tableau sur les jetons de présence au 31 décembre 2012</b>		
<b>Membres du conseil</b>	<b>Jetons de présence versés en N-1</b>	<b>Jetons de présence versés en N</b>
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion et Dominique Laurent	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0

**Tableau 4**

<b>Options de souscription ou d'achat d'actions attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social</b>						
<b>Options attribuées à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe (liste nominative)</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nature des options (achat ou souscription)</b>	<b>Valorisation des options selon la méthode retenue pour les comptes consolidés</b>	<b>Nombre d'options attribuées durant l'exercice</b>	<b>Prix d'exercice</b>	<b>Période d'exercice</b>
Eric Dadian, Patrick Dubreil, Carol Rogerson, Sébastien Litou	Néant	/	/	/	/	/
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion et Dominique Laurent	Néant	/	/	/	/	/

**Tableau 5**

<b>Options de souscription ou d'achat d'actions levées durant l'exercice par chaque dirigeant mandataire social</b>				
<b>Options levées par les dirigeants mandataires sociaux (liste nominative)</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nombre d'options levées durant l'exercice</b>	<b>Prix d'exercice</b>	<b>Année d'attribution</b>
Eric Dadian, Patrick Dubreil, Carol Rogerson, Sébastien Litou	Néant	/	/	/
Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion et Dominique Laurent	Néant	/	/	/

**Tableau 6**

<b>Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2012</b>					
<b>Actions de performance attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe (liste nominative)</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nombre d'actions attribuées durant l'exercice</b>	<b>Valorisation des actions selon la méthode retenue pour les comptes consolidés</b>	<b>Date d'acquisition</b>	<b>Date de disponibilité</b>
<b>Eric Dadian, Patrick Dubreil, Carol Rogerson, Sébastien Litou</b>	Néant	/	/	/	/
<b>Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion et Dominique Laurent</b>	Néant	/	/	/	/

**Tableau 7**

<b>Actions de performance devenues disponibles durant l'exercice pour chaque dirigeant mandataire social</b>				
<b>Actions de performance devenues disponibles pour les dirigeants mandataires sociaux (liste nominative)</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nombre d'actions devenues disponibles durant l'exercice</b>	<b>Conditions d'acquisition</b>	<b>Année d'attribution</b>
<b>Eric Dadian, Patrick Dubreil, Carol Rogerson, Sébastien Litou</b>	Néant	/	/	/
<b>Jérôme Ballardur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion et Dominique Laurent</b>	Néant	/	/	/

**- ANNEXE 6 -**

**TABLEAU DES DÉLÉGATIONS ET SUBDÉLÉGATIONS**

	<b>Montant nominal maximal des augmentations ou des réductions de capital autorisées</b>	<b>Validité de l'autorisation</b>	<b>Assemblée générale ou Directoire ayant autorisé</b>	<b>N° de résolution</b>	<b>Date d'utilisation de la délégation</b>
<b>Rachat par la société de ses propres actions</b>	4.000.000 €	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2012 et au plus tard le 30/11/2013	30/05/2012	6 <sup>ème</sup>	Néant
<b>Réduction du capital social par annulation d'actions au titre de la délégation de rachat par la Société de ses propres titres</b>	10% du capital social par période de 24 mois	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2012 et au plus tard le 30/11/2013	30/05/2012	7 <sup>ème</sup>	Néant

- ANNEXE 7 -

**RESPONSABILITE SOCIALE, SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE**

Conformément aux dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce issues de la loi du 15 mai 2001 sur les nouvelles régulations économiques (dite loi NRE), la société doit fournir des informations sur la manière dont sont prises en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité.

CCA International est engagé dans une démarche RSE et 2012 sera la première année de formalisation des actions menées depuis plusieurs années.

**1) Des engagements RSE reconnus**

*a. Le Label de Responsabilité Sociale*

Titulaire du **Label de Responsabilité Sociale** depuis 2009, le groupe CCA International a tenu à renouveler en 2012 sa labellisation afin de confirmer la dynamique de progrès dans laquelle le groupe s'inscrit et illustrer concrètement sa volonté de poursuivre une politique Ressources Humaines de qualité.

Le **Label de Responsabilité Sociale** vise à reconnaître les bonnes pratiques sociales des acteurs de la chaîne de la relation clients. Il s'agit d'un indicateur clé des pratiques sociales qui permet d'identifier les acteurs du secteur respectant un code de bonne conduite sociale (pratiques ressources humaines, politique de formation initiale et/ou continue, conditions de travail).

Initié par le Ministère de la Cohésion Sociale, il récompense les efforts entrepris en matière de recrutement, d'accueil, d'intégration, de suivi de carrière, d'emploi des travailleurs handicapés, de reconversion, de climat social, de formation, de conditions de travail, etc.

*b. La Charte de la Diversité*

Dans la dynamique de son Label de Responsabilité Sociale, CCA International a signé en décembre 2012 la Charte de la Diversité.

Cet engagement souligne la politique active de responsabilité sociétale menée par le groupe et témoigne de sa volonté de s'impliquer en tant qu'entreprise socialement responsable.

Lancée en 2004, la Charte de la Diversité regroupe aujourd'hui 3500 entreprises signataires engagées dans la lutte contre toutes les formes de discrimination et à promouvoir la Diversité.

CCA International mène activement une politique de ressources humaines respectueuse des hommes et des femmes présents dans l'entreprise, quel que soit leur âge, leur origine, leur sexe...

En signant la Charte de la Diversité, le groupe confirme sa volonté de mettre au service de ses clients, une organisation exempte de toute forme de discrimination, et dont les hommes et les femmes, seront le reflet de la société dans laquelle ils évoluent.

Dans le respect de cette Charte, la politique Diversité de CCA International a pour ambition de favoriser le pluralisme et la diversité au travers des recrutements mais également de gérer avec équité les carrières, de sensibiliser et de former l'ensemble de ses collaborateurs à cet enjeu sociétal.

*c. Le Global Compact*

Dans le même temps, CCA International soutient, depuis novembre 2012, le Global Compact, un pacte mondial conclu à l'initiative de l'ONU en faveur d'une économie socialement responsable.

Cette initiative qui rassemble entreprises, gouvernements, organisations professionnelles, organismes non gouvernementaux, a pour objectif de proposer une conception plus sociale, écologique et éthique de la mondialisation.

En signant le Global Compact, CCA International s'engage à respecter et promouvoir les dix principes clés du Pacte Mondial touchant les droits de l'Homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Proposé officiellement en 1999 à tous les chefs d'entreprises, le Global Compact a été lancé par Kofi Annan, Secrétaire Général des Nations Unies, lors de son allocution au Forum Economique Mondial de Davos et est entré dans une phase opérationnelle en juillet 2000.

Le Pacte Mondial regroupe aujourd'hui des milliers d'adhérents répartis dans plus de 100 pays.

A travers cet engagement, CCA International souhaite contribuer à une économie mondiale plus citoyenne.

#### Les 10 principes du pacte mondial des Nations-Unies :

##### **Droits de l'homme**

1. *Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et*
2. *À veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.*

##### **Droit du travail**

3. *Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;*
4. *L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;*
5. *L'abolition effective du travail des enfants ; et*
6. *L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.*

##### **Environnement**

7. *Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;*
8. *À entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et*
9. *À favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.*

##### **Lutte contre la corruption**

10. *Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.*

## **2) Une politique Ressources Humaines ambitieuse**

Faire de la diversité un enrichissement de notre capital humain, améliorer l'efficacité par le développement des potentiels, un suivi personnalisé et une formation adéquate être exemplaire dans nos comportements et encourager la créativité des collaborateurs en donnant du sens à leurs missions, telles sont les valeurs fortes transmises aux salariés de CCA International afin de développer leur sentiment d'appartenance au Groupe.

### *a. La politique des "3C"*

Mettre les collaborateurs au cœur de l'entreprise, valider et faire évoluer leurs compétences et leurs performances, les accompagner dans leur développement professionnel et leur donner l'opportunité de s'exprimer sont les fondamentaux de la politique Ressources Humaines inscrits dans l'ADN de CCA International.

Chaque action et chaque outil créés ou développés font partis intégrante de cette démarche déclinée à travers la politique des "3C" :

- "C" comme Conditions de travail (amélioration des locaux et des mesures de sécurité...),
- "C" comme Communication interne (journaux groupe et site, intranet, enquête sociale...)

- "C" comme Compétences (formations et suivis réguliers, politique qualité de la Relation Client...)

Afin d'accompagner au mieux les collaborateurs, CCA International s'appuie sur un ensemble d'outils RH : définitions de fonctions, passerelles de l'emploi, entretien annuel d'évaluation et de développement, enquête sociale annuelle...

Ils permettent ainsi, pour chaque collaborateur, de fixer ses objectifs, de mesurer et faire reconnaître ses performances ainsi que d'accompagner son évolution.

#### *b. Les Awards CCA International*

CCA International s'attache également à reconnaître et à valoriser l'investissement des collaborateurs tant sur le plan professionnel que personnel.

Ainsi, CCA International a lancé en 2012 son programme spécifique de reconnaissance, baptisé Les "Corporate Celebrity Awards" avec 2 prix décernés "l'Award du Talent" et "l'Award de l'Engagement". L'objectif est de mettre en valeur les talents reconnus et les engagements dans une action bénévole ou humanitaire de nos collaborateurs.

Chaque candidat aux Awards complète un dossier expliquant ses motivations et décrit son engagement ou son talent.

Après examen des dossiers, un jury représentatif des salariés de l'entreprise désigne les vainqueurs qui reçoivent un prix.

Face au succès de l'opération et à la qualité des 50 dossiers reçus, un prix spécial du Jury a également été créé afin de récompenser la candidature d'un collaborateur alliant Talent et Engagement.

#### *c. L'enquête sociale*

Dans le cadre de sa politique Ressources Humaines, dont l'un des piliers est la Communication, CCA International s'engage à faciliter l'expression et la participation de tous pour innover, trouver des solutions et progresser ensemble.

L'enquête sociale menée par CCA International répond à trois objectifs majeurs :

- Mettre les salariés au cœur de l'entreprise en leur donnant l'opportunité de s'exprimer,
- Donner aux Directeurs et aux Responsables Ressources Humaines des sites un véritable outil de management,
- Inscrire CCA International dans une démarche vertueuse : "Nous vous sollicitons..., vous vous exprimez ..., pour répondre à vos attentes des actions concrètes sont mises en œuvre... et chaque rendez-vous est ainsi une occasion de progresser ensemble."

Cette volonté d'améliorer en permanence notre culture de l'échange en développant les espaces de dialogue s'est concrétisée par la création, dès novembre 2008, d'une première enquête d'opinion interne sur l'ensemble de nos structures (France, Monaco, Grande Bretagne, Espagne, Maroc et Ile Maurice).

Cette démarche trouve tout son intérêt si elle est renouvelée afin d'obtenir des indicateurs d'opinion actualisés, de mesurer les évolutions des opinions exprimées, de redéfinir les points de force et les pistes d'amélioration.

Ainsi, fin 2011, la Direction des Ressources Humaines du Groupe a donné, pour la troisième fois, la parole à l'ensemble de ses collaborateurs.

Cette démarche d'écoute récurrente permet à CCA International, non seulement de disposer d'indicateurs d'opinion précis mais également de faire apparaître les spécificités de chaque filiale et site. Les Directeurs de site disposent ainsi de l'opportunité de situer les résultats de leur entité par rapport à ceux de leur filiale juridique, de leur pays et du Groupe.

Si une entité le souhaite, l'outil choisi permet également de préciser et d'affiner les résultats par compte client.

Là où les salariés n'ont pas d'accès à Internet, le Groupe installe, le temps de l'enquête, des postes en libre-service afin de permettre à chacun de répondre au questionnaire.

Une organisation logistique accompagnée d'une forte mobilisation managériale permet aujourd'hui à CCA International de disposer d'une base de données sur le climat social interne réellement ressenti.



Depuis le début de la démarche, près de 8 salariés sur 10 prennent le temps de répondre et de donner leur avis sur leur travail, leur perception de l'entreprise ou encore leurs possibilités d'évolution professionnelle.

A travers leur contribution, les collaborateurs actent leur volonté de s'exprimer librement sur les thèmes qui intéressent directement leur vie au travail, et leurs attentes.

Le taux de satisfaction globale progresse d'année en année, confirmant que CCA International répond aux besoins exprimés en termes d'optimisation des conditions de travail, d'amélioration de la communication et de développement des compétences.

Dans cette dynamique d'amélioration permanente et d'innovation RH, des actions sont donc engagées à l'issue de l'enquête d'opinion interne, et ce par chacun de ces sites, afin de répondre aux attentes exprimées.

Une quatrième édition de l'enquête sociale sera lancée courant 2013.

#### *d. L'emploi des personnes en situation de handicap*

CCA International mène depuis plusieurs années une politique active en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap et a développé une relation de confiance avec un réseau de partenaires tant pour les actions de recrutement que de maintien dans l'emploi.

CCA International intègre différents types de handicap et aménage si besoin les postes de travail. Ainsi, par exemple, les personnes non voyantes présentes sur nos plateaux utilisent notamment un système de synthèse vocale couplé à un clavier braille afin de pouvoir se servir du logiciel informatique et renseigner les informations données par les clients.

Dans la dynamique des actions déjà initiées, CCA International a signé en 2012 une convention avec l'AGEFIPH afin de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Les principaux objectifs de cette convention sont de :

- Mobiliser les collaborateurs et les managers sur la thématique du Handicap à travers des campagnes de communication, de sensibilisation et de formation,
- Favoriser le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi de collaborateur en situation de handicap,
- Développer les partenariats avec le secteur protégé.

La signature de cette convention s'est traduite par la création d'une Mission Handicap pilotée par le Responsable Diversité et RSE du Groupe CCA International.

La Mission Handicap s'appuie également sur des Relais Handicap (les Responsables Ressources Humaines de chacun des sites) ainsi que sur un Réseau d'Ambassadeurs Handicap présents dans toutes les structures de l'entreprise afin de participer au suivi de la bonne mise en œuvre des actions définies dans le plan d'actions et d'agir comme soutiens opérationnels dans la mise en place d'actions Handicap sur les sites

#### *e. La gestion des âges*

Dans le cadre de ses plans d'actions en faveur des seniors, CCA International déploie un certain nombre de mesures comme :

- la mise en place d'un entretien professionnel de deuxième partie de carrière,
- l'exemption de travail de nuit pour les collaborateurs de 55 ans et plus,
- des actions de prévention du stress à destination des collaborateurs âgés de 55 ans et plus,
- la priorité d'affectation pour les collaborateurs âgés de 55 ans et plus sur les activités qu'ils auront sollicitées en réponse à une ouverture de poste,
- la possibilité de passage à temps partiel pour les collaborateurs de 58 ans et plus.

#### *f. L'égalité professionnelle entre les Femmes et les Hommes*

CCA International a signé en décembre 2011 un accord sur l'égalité entre les Femmes et les Hommes qui prévoit notamment de garantir entre les Femmes et les Hommes les mêmes opportunités d'embauche au sein de l'entreprise, les mêmes possibilités de promotion professionnelle dans les

fonctions managériales opérationnelles et de garantir la cohérence des classifications conventionnelles des Femmes et des Hommes exerçant des fonctions managériales opérationnelles par rapport à leur qualification.

*g. L'accompagnement des collaborateurs*

CCA International veille à accompagner ses collaborateurs dans leurs parcours et à mettre à leur disposition les moyens de progresser, notamment via un parcours de professionnalisation et plus spécifiquement, un cycle de formation continue.

CCA International permet ainsi à ses salariés d'améliorer leurs performances, de préparer leur évolution au sein de sa structure, d'identifier les futurs managers dans l'entreprise et d'apporter aux talents détectés, les compléments nécessaires à l'exercice de leurs responsabilités.

Les collaborateurs peuvent également bénéficier d'un système de promotion via un changement de coefficient afin de voir leur expérience prise en compte. Cette demande de changement de coefficient doit être motivée par le salarié et sera validée suite à l'analyse d'un référentiel de compétences (savoir être, savoir-faire..).

La professionnalisation des métiers passe également par des partenariats privilégiés avec les instances universitaires afin de valoriser, sous forme de diplômes reconnus, les métiers de la Relation Clients.

*h. La politique recrutement*

Conformément à ses engagements RSE, CCA International veille à exclure tout risque potentiel de discrimination de son parcours de recrutement en évaluant uniquement les candidats selon leurs compétences et non sur des critères subjectifs ainsi qu'en associant aux process de sélections, les équipes RH et les opérationnels.

Ainsi, afin de vérifier la propension des candidats à s'adapter à la culture de l'entreprise et son potentiel dans sa future fonction, l'évaluation des candidats est basée sur l'observation des comportements mis en œuvre face à des situations de travail afin de pronostiquer les chances de réussite sur une fonction donnée et/ou ses besoins en formation(s) complémentaire(s).

Le candidat n'est ni jugé sur ses connaissances techniques (sauf sur certains postes d'experts), ni sur ses diplômes, simplement sur ses compétences et son potentiel de comportement, en rapport avec la réalité professionnelle à laquelle il sera confrontée.

Toute évaluation est construite selon les compétences que la fonction nécessite. Elle permet d'augmenter le taux de prédictivité de performance sur un poste.

Le niveau d'études ne constitue pas le critère déterminant pour le recrutement des fonctions opérationnelles : CCA International s'attache en effet à rechercher des compétences et des potentiels.

Des process très rigoureux de recrutement ont ainsi été mis en œuvre. L'ensemble des sites dispose d'une série de documents détaillant de manière structurée le processus de recrutement. Des tests et un dossier de candidature complets constituent le socle du process de recrutement.

CCA International veille également à promouvoir l'évolution et la mobilité interne.

Les candidatures des salariés volontaires, sont examinées par les équipes Ressources Humaines, selon les processus habituels de recrutement (ces procédures devant objectiver la mesure des compétences des salariés par la mise en œuvre de tests et l'analyse des compétences).

Les entretiens annuels d'évaluation ainsi que le suivi de la performance individuelle sont examinés, en relation avec le manager du candidat, afin de déterminer sa motivation.

Le candidat est reçu par les équipes Ressources Humaines qui procèdent à un entretien et à la réalisation de tests de compétence et motivation adaptés à vos besoins.

### 3) Une politique environnementale en construction

Bien que les métiers de la Relation Clients ne soient pas très impactant en termes de pollution et d'émissions de gaz à effet de serre, CCA International souhaite appliquer à son activité une gestion responsable et environnementale afin de garantir des pratiques respectueuses de l'environnement et soucieuses des générations futures.

Conscients que, par de simples changements comportementaux, nous pouvons devenir des acteurs de la protection de l'environnement et du développement durable, beaucoup ont déjà adopté au sein de leurs foyers de nombreux réflexes « éco-citoyens », CCA International a décidé de mobiliser ses collaborateurs tout en favorisant une prise de conscience collective à travers un programme interne d'Eco Responsabilité qui a été élaboré autour de 3 axes prioritaires :

- La baisse de la consommation d'énergie,
- La réduction des déchets produits et de la consommation des ressources naturelles non renouvelables,
- La diminution des émissions de gaz à effet de serre.

#### a. La baisse de la consommation d'énergie

La température des locaux techniques est fixée à 18°C et celle des plateaux est régulée par une GTB (Gestion Technique des Bâtiments), ce qui permet d'éviter des dépenses calorifiques de chauffage et de climatisation.

Les sites de CCA International sont équipés d'un système d'éclairage à basse consommation et l'installation de détecteurs de présence se généralise, ce qui permet un éclairage moins énergivore et raisonnable de nos bâtiments.

Dans le même temps, CCA International œuvre pour une virtualisation des serveurs, gros consommateurs d'énergie.

#### b. La réduction des déchets produits et de la consommation des ressources naturelles non renouvelables.

Tous nos sites se convertissent au tri des déchets et proposent également la collecte de piles et accumulateurs usagés, de bouchons ainsi que des toners d'imprimante.

Les gobelets en plastique sont progressivement remplacés par des mugs ou des gobelets en carton biodégradables à 6 mois, spatules en bois issues de forêts intégrées dans les plans de reforestation, afin de limiter les déchets plastique non recyclables.

Une gestion rationnelle des fournitures et des travaux d'impression via une automatisation du recto verso et une baisse du grammage du papier reprographie sont également appliquées, ce qui permet de diminuer significativement le volume de déchets papier.

Le recyclage des DEEE - déchets d'équipements électriques et électroniques (Ecrans, PC etc...) - est réalisé par des organismes agréés DEEE (APF Industrie, VALDELEC) et attesté par des certificats de valorisation correspondant aux enlèvements.

Un partenariat avec Close The Gap (filiale nationale de collecte, de reconditionnement et de redistribution d'ordinateurs dans une démarche d'économie solidaire et de qualité environnementale) a été déployé afin de recycler les matériels informatiques obsolètes.

#### c. La diminution des émissions de gaz à effet de serre

Les actions précitées permettront de diminuer significativement les émissions de gaz à effet de serre générées par l'activité de CCA International.

Dans le même temps, afin de limiter les déplacements de ses collaborateurs et réduire ainsi ses émissions de GES, CCA International a équipé l'ensemble de ses sites d'un système de visio conférence.

CCA International souhaite favoriser la pratique du covoiturage auprès de ses collaborateurs et veille, si possible, à harmoniser les horaires des collaborateurs covoitureurs.

#### 4) Une politique achats responsables

CCA International applique sa démarche RSE à sa politique achats.

Cet engagement en faveur d'une politique achats responsable se traduit par la rédaction d'une charte Achats Responsables diffusée à l'ensemble de nos fournisseurs lors d'appels d'offres ou dans le cadre de nos relations commerciales, l'intégration systématique d'un paragraphe sur nos pratiques et nos attentes en terme de RSE et sur la prise en compte lors des appels d'offres du critère RSE pour l'évaluation du fournisseur.

#### 5) Un engagement dans la vie locale

CCA International organise régulièrement sur ses sites en France des opérations de solidarité comme des collectes (alimentaires, tickets restaurant, dons, jouets...) pour l'Association des Restos du Cœur.

CCA International s'investit également dans la vie locale en nouant des partenariats avec des lycées afin de faire découvrir le monde de l'entreprise aux élèves, en participant à des évènements locaux (Fête de la St Privas, fête des Pompiers...), en soutenant des associations locales comme "Ludovic un défi pour la vie" qui installe des défibrillateurs dans les lycées ou en venant en aide aux populations locales lors d'intempéries comme ce fut le cas pour le site de l'Île Maurice.

<b>Indicateurs RSE</b>				
<b>Efficienc e &amp; équité dans l'organisation des Ressources Humaines</b>				
	<b>2012</b>		<b>2011</b>	
<i>Références GRENELLE : effectif total et répartition des salariés par zone géographique</i>				
<b>Effectif total (CDI + CDD au 31/12/2012)</b>	<b>3 590</b>		<b>4 096</b>	
<b>Répartition par unité juridique des effectifs</b>				
CCA International (holding)	7		8	
CCA International France	1 475		1 593	
Intra Call Center	722		840	
Victoria Line	160		249	
Filiales étrangères	1 226		1 406	
<b>Répartition géographique des effectifs</b>				
France	2 364		2 690	
Hors France	1 226		1 406	
<i>Références GRENELLE : effectif total et répartition des salariés par sexe</i>				
<b>Répartition des effectifs par sexe et par catégorie d'emploi (CDI + CDD au 31/12/2012)</b>	<b>HOMMES</b>	<b>FEMMES</b>	<b>HOMMES</b>	<b>FEMMES</b>
<b>Répartition totale en %</b>	37%	63%	36%	64%
<b>TOTAL</b>	1 303	2 287	1 451	2 644
Employés ou statut équivalent	1005	1906	1123	2242
Agents de maîtrise	196	281	203	306
Cadres	117	85	137	80
<b>Répartition géographique</b>				
France	718	1 648	781	1 891
Hors France	585	639	670	753

<b>Références GRENELLE : embauches et licenciements</b>		
<b>Embauches, licenciements et démissions</b>		
Recrutements en CDI (en nombre d'entrées)	557	657
Recrutements en CDD (en nombre d'entrées)	2 665	4 038
dont pérennisations de CDD en CDI (en nombre d'entrées)	499	653
Licenciements économiques	33	16
Licenciements pour motif personnel	754	1 152
Nombre de sorties dans l'année (CDD + CDI)	3 452	4 425
Turn over	5,8%	7,4%
Taux de précarité (=CDD/CDI)	26,0%	36,3%
<b>Références GRENELLE : absentéisme</b>		
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Taux d'absentéisme (% du temps de travail global)</b>	11,30%	11,50%
Pour maladie - accident du travail	17,8%	13,2%
Pour maternité, congé parental et congés familiaux	9,1%	8,8%

<b>Références GRENELLE : Santé et sécurité au travail</b>		
<b>Conditions de santé et sécurité au travail</b>		
Nombre d'accidents de travail reconnus	170	150
Taux de fréquence des accidents du travail (= [nombre d'AT avec arrêt / nombre d'heures travaillées]X 1000000)	22%	24%
Taux de gravité des accidents du travail (= [nombre de jours perdus / nombre d'heures travaillées]X 1000)	0,59%	0,81%
Nombre de collaborateurs ayant été reconnu comme souffrant d'une maladie professionnelle	1	2

<b>Promotion de la Diversité &amp; développement des compétences</b>		
<i>Références GRENELLE : égalité entre les femmes et les hommes; emploi et insertion des personnes en situation de handicap; lutte contre les discriminations et promotions de la diversité</i>		
<b>Politiques en faveur de la diversité et de l'égalité des chances</b>		
% de femmes dans les instances de direction (statut Cadre Dirigeant)	25,0%	50,0%
% de salariés en situation de handicap dans l'effectif total	1,9%	1,8%
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus	12,5%	10,7%
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'un entretien de deuxième partie de carrière (périmètre France uniquement)	15,8%	48,7%
Nombres de personnes embauchées en contrats spécifiques (professionnalisation, apprentissage, contrats aidés...)	23,00	43,00
<b>Références GRENELLE : les politiques mises en œuvre en matière de formation</b>		
<b>Efforts consacrés à la formation</b>		
Part de la masse salariale consacrée à la formation	2,5%	2,4%
% des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année ( = [nombre de salariés formés dans l'année / effectif cumulé sur l'année]X100)	69,2%	73,8%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié rémunéré ayant suivi au moins une formation	32,58	33,40
<b>Développement des compétences</b>		
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	390	670
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un DIF	134	130
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un CIF	24	9
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une VAE	9	1
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une promotion interne	32	174
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une mobilité interne (avec changement de lieu de travail)	3	4

<b>Dialogue et cohésion sociale dans l'entreprise</b>		
<i>Références GRENELLE : dialogue social et bilan des accords collectifs</i>		
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Bilan du dialogue annuel avec les instances représentatives du personnel</b>		
Nombre de réunions annuelles cumulées pour tous les sites	210	288
Nombre d'accords collectifs signés	8	10
Nombre d'accords collectifs rejetés	4	2
Nombre de jours de grèves cumulés	11	44
% de sites ayant au moins 1 représentant du personnel désigné par les collaborateurs	100%	100%
<b>Satisfaction interne des collaborateurs</b> (% d'opinions positives d'après les résultats de la dernière enquête sociale)	nc	note d'opinion interne de 16 (sur une échelle de -100 à +100)
<b>Engagement sociétal</b>		
<i>Références GRENELLE : actions de soutien, de partenariat et de mécénat</i>		
<b>Total des contributions de mécénat et de parrainage</b>		
<b>Répartition des actions de mécénat et parrainage</b>		
Mécénat et parrainage artistique & culturel	1 500,00 €	1 500,00 €
Mécénat et partenariat sportif	2 196,00 €	1 599,00 €
Mécénat et parrainage solidaire	150,00 €	150,00 €
Mécénat et parrainage environnemental	- €	- €
<b>Répartition géographique</b>		
France	3 846,00 €	3 249,00 €
Hors France	- €	- €
<b>Achats responsables</b>		
<i>Références GRENELLE : la prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux</i>		
<b>Montant des dépenses externes d'achats (K€)</b>	32 179	33 438
<b>Nombre de fournisseurs référencés</b>	300	300
<b>Part des achats de produits respectueux de l'environnement</b>		
Fournitures de bureau issues de produits verts	0%	0%
Consommables informatiques issues de produits verts	25%	0%
Papiers recyclables, recyclés et certifiés	0%	0%
Fontaines à eau en réseau	100%	100%
<b>Performance environnementale du parc automobile de CCA International</b>		
Moyenne d'émissions carbone du parc automobile de CCA International (g de CO2 par km)	152,5	152,5

<b>Efficacité environnementale des installations et responsabilisation des comportements</b>		
<i>Références GRENELLE : consommation d'énergie et de matières premières</i>		
	<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>Consommation d'énergie</b>		
Consommation d'électricité en kWh/an	6357,576	6508,741
Consommation d'électricité en kWh/an/occupant	1,77	1,59
Consommation de gaz en kWh/an	0	0
<b>Consommation de papier de bureau</b>		
Consommation de papier en tonnes	1,8	1,8
Consommation de papier recyclé en tonnes	0	0
<i>Références GRENELLE : émissions de gaz à effet de serre</i>		
<b>Trajets effectués dans le cadre de l'activité professionnelle</b>		
<b>TRAIN</b>		
Distance parcourue en km	323843,67	359826,3
TeqCO2 émises	2,24775	2,4975
<b>AVION</b>		
Distance parcourus en km	964816,92	1072018,8
TeqCO2 émises	217,3635	241,515
<b>VOITURE</b>		
Distance parcourue en km	210299,94	233666,6
TeqCO2 émises	51,53625	57,2625
<b>Emissions de CO2</b>		
Emissions directes en TeqCO2 (gaz)	0	0
Emissions indirectes en TeqCO2 (électricité)	356,02	364,49
Emissions relatives aux transports en TeqCO2	271,1475	301,275
Emissions relatives aux papiers de bureau en TeqCO2	0,2	0,2



**GROUPE CCA INTERNATIONAL**

77, avenue de Ségur  
75015 Paris

COMPTES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2012

## ETAT DE LA SITUATION FINANCIERE CONSOLIDEE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2012	31/12/2011
<b>Actif</b>			
Ecarts d'acquisition	6.1	13 224	13 178
Immobilisations incorporelles nettes	6.2	647	812
Immobilisations corporelles brutes	6.2	29 225	29 939
Amortissements et provisions	6.2	-24 118	-22 336
Immobilisations corporelles nettes	6.2	5 107	7 603
Actifs financiers non courants	6.2	991	906
Impôts différés	6.5	5 712	2 689
<b>Actif non courant</b>	5.0	<b>25 681</b>	<b>25 188</b>
Avances et acomptes fournisseurs		42	84
Créances clients	6.3	26 569	32 945
Autres créances	6.4	6 088	8 740
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.6	6 590	5 708
<b>Actif courant</b>	5.0	<b>39 289</b>	<b>47 477</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>64 970</b>	<b>72 665</b>

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2012	31/12/2011
<b>Passif</b>			
Capital	6.8	1 472	1 472
Primes	6.8	15 300	25 040
Réserves consolidées		13 511	3 654
Réserves de conversion		2	-94
Résultat net Groupe		-6 251	108
<b>Capitaux propres part du Groupe</b>		<b>24 034</b>	<b>30 180</b>
Intérêts minoritaires		-63	-76
Résultat net part des minoritaires		-56	11
<b>Capitaux propres de l'ensemble consolidé</b>		<b>23 915</b>	<b>30 115</b>
Provisions pour risques et charges	6.9	5 275	1 710
Dettes financières à long terme	6.10	1 938	2 840
Passifs d'impôt différé	6.12	2 568	2 010
<b>Passif non courant</b>		<b>9 781</b>	<b>6 560</b>
Dettes fournisseurs d'exploitation		9 079	8 150
Autres dettes	6.11	21 199	24 776
Dettes financières à long terme - Part à moins d'un an	6.10	996	3 064
<b>Passif courant</b>		<b>31 274</b>	<b>35 990</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>64 970</b>	<b>72 665</b>

## COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2012	31/12/2011
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	5.0	<b>120 812</b>	<b>129 846</b>
Charges de personnel		-83 600	-89 513
Charges externes		-32 179	-33 438
Impôts et taxes		-3 353	-3 175
Dotations aux amortissements nettes		-3 115	-2 932
Dotations aux provisions nettes		-105	-328
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		0	0
Autres produits d'exploitation		991	1 366
Autres charges d'exploitation		-217	-180
<b>RESULTAT OPERATIONNEL COURANT</b>	5.0	<b>-766</b>	<b>1 646</b>
Autres produits opérationnels		0	0
Autres charges opérationnelles		-7 257	-510
<b>RESULTAT OPERATIONNEL</b>	5.0	<b>-8 023</b>	<b>1 136</b>
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie		6	10
Coût de l'endettement financier brut		-41	-61
<b>Coût de l'endettement financier net</b>		<b>-35</b>	<b>-51</b>
Autres produits financiers		20	83
Autres charges financières		-144	-208
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>		<b>-8 182</b>	<b>960</b>
Charge d'impôt	7.1	1 875	-841
<b>RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE</b>		<b>-6 307</b>	<b>119</b>
<b>RESULTAT NET</b>		<b>-6 307</b>	<b>119</b>
- part du groupe		-6 251	108
- intérêts minoritaires		-56	11
<b>Résultat par action (en euros)</b>			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	-0,85	0,01
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	-0,85	0,01
<b>Résultat par action des activités poursuivies (en euros)</b>			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	-0,85	0,01
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	-0,85	0,01

## ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>RESULTAT NET</b>	<b>-6 307</b>	<b>119</b>
Ecarts de conversion	142	72
<b>Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres</b>	<b>142</b>	<b>72</b>
<b>RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES</b>	<b>-6 165</b>	<b>191</b>
- dont part du groupe	-6 111	184
- dont intérêts minoritaires	-54	7

## ETAT DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES

(En milliers d'euros)		Capital	Primes	Réserves consolidées	Réserves de conversion	Capitaux propres
	<i>Nombre d'actions</i>					
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2009</b>	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
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2010</b>	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				118		118
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
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2011</b>	7 360 272	1 472	25 040	3 697	-94	30 115
Augmentation de capital et prime d'émission						0
Variation de change et divers				-35	96	61
Résultat net au 31 décembre 2012				-6 307		-6 307
Variation de périmètre						0
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres						0
Stocks options						0
Ecart de conversion sur Goodwill				46		46
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2012</b>	7 360 272	1 472	25 040	-2 599	2	23 915

## TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

(En milliers d'euros)	31/12/2012	31/12/2011
<b>TRESORERIE AU 1ER JANVIER</b>	<b>3 736</b>	<b>7 096</b>
<b>FLUX D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net de l'ensemble consolidé	-6 307	119
Amortissements et provisions nets des reprises	6 775	3 770
Stocks options	0	0
(Plus) ou moins value sur sortie d'actifs	384	-3
Coût de l'endettement financier brut	41	61
Charges d'impôt (exigible et différé)	-1 875	841
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>-982</b>	<b>4 788</b>
Impôts reçus / versés	-1 043	396
Variation sur clients et autres créances	9 124	-6 646
Variation sur fournisseurs et autres dettes	-2 159	4 434
<b>Flux nets de trésorerie opérationnels</b>	<b>4 940</b>	<b>2 972</b>
<b>FLUX D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-336	-500
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-721	-3 645
Acquisitions d'immobilisations financières	-181	-190
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	33	7
Cessions d'immobilisations financières	96	85
Variation sur fournisseurs d'immobilisations	1	-610
Incidence des variations de périmètre	0	-1 060
<b>Flux nets de trésorerie sur investissements</b>	<b>-1 108</b>	<b>-5 913</b>
<b>Flux nets de trésorerie après investissements</b>	<b>3 832</b>	<b>-2 941</b>
<b>FLUX DE FINANCEMENT</b>		
Augmentation de capital et prime d'émission	0	0
Augmentation / remboursement net des emprunts	-1 078	-44
Intérêts des minoritaires	0	-250
Intérêts financiers bruts versés	-41	-61
<b>Flux nets de trésorerie sur opérations de financement</b>	<b>-1 119</b>	<b>-355</b>
Incidence des variations du cours des devises	61	-64
Variation de la trésorerie	2 713	-3 296
<b>TRESORERIE DE FIN DE PERIODE</b>	<b>6 510</b>	<b>3 736</b>

## **NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES DU 31 DECEMBRE 2012**

Les états financiers consolidés du groupe CCA International pour l'exercice clos le 31 décembre 2012 ont été arrêtés par le Directoire du 27 février 2013 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 29 mai 2013.

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 3 700 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<sup>er</sup> janvier 2012.

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

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

Le Groupe n'a anticipé aucune des nouvelles normes et interprétations évoquées ci-dessous dont l'application n'est pas obligatoire au 1er janvier 2012 :

- Amendements à IAS 12 « Impôts différés : recouvrement des actifs sous-jacents »
- IAS 19 amendée « Avantages du personnel »
- IAS 27 amendée « Etats financiers individuels »
- IAS 28 amendée « Participations dans des entreprises associées et des coentreprises »
- Amendements à IAS 32 « Instruments financiers : Présentation - Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers »
- Amendements à IFRS 7 « Instruments financiers : Informations à fournir - Compensation d'actifs financiers et de passifs financiers »
- IFRS 10 « Etats financiers consolidés »
- IFRS 11 « Partenariats »
- IFRS 12 « Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités »
- IFRS 13 « Evaluation de la juste valeur »

Le Groupe mène actuellement une analyse sur les impacts et les conséquences pratiques de l'application de ces normes et interprétations.

L'IASB a publié les normes et amendements suivants qui ne sont pas encore entrés en vigueur :

- « Améliorations annuelles – cycle 2009-2011 » relatives aux normes IFRS 1 « Première adoption des IFRS », IAS 1 « Présentation des états financiers », IAS 16 « Immobilisations corporelles », IAS 32 « Instruments financiers : Présentation » et IAS 34 « Information financière intermédiaire »
- Amendements à IFRS 1 « Prêts gouvernementaux »
- IFRS 9 « Instruments financiers »
- Amendements et dispositions transitoires aux normes IFRS 10 « Consolidation des états financiers », IFRS 11 « Partenariats » et IFRS 12 « Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités ».

### **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 2012.

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 deux lignes distinctes des capitaux propres intitulée « participations ne donnant pas le contrôle ». Elles 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 2012, les filiales situées dans les pays hors de la zone Euro sont CCA Mauritius (Ile Maurice), CCA International (UK) (Royaume-Uni), CCA International (Casablanca) et CCA Maroc (Maroc).

Les cours de change de la Livre Sterling utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2012 et 31/12/2011 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2012 : 0.8161 £ – 31/12/2011 : 0.8353 £
- cours moyen au 31/12/2012 : 0.8119 £ - 31/12/2011 : 0.8713 £



Les cours de change de la roupie mauricienne utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2012 et 31/12/2011 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2012 : 40.3017 RS – 31/12/2011 : 38.0478 RS
- cours moyen au 31/12/2012 : 38.8110 RS – 31/12/2011 : 39.9862 RS

Les cours de change du dirham marocain utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2012 et 31/12/2011 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2012 : 11.1604 MAD – 31/12/2011 : 11.1351 MAD
- cours moyen au 31/12/2012 : 11.1154 MAD – 31/12/2011 : 11.2814 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 goodwill (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'indice 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 et 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 sept 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 3% au 31/12/2012,
- 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier et au 31 décembre 2012 dans la mesure où cette charge est comptabilisée en contrepartie d'une augmentation des réserves consolidées. En 2012, la charge est nulle, les droits ont été intégralement acquis au 31 décembre 2012.

#### 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

#### **Bouleversement du secteur de la téléphonie mobile en France et actions de restructuration**

Dans un environnement macroéconomique difficile, l'année 2012 est marquée par l'arrivée d'un 4<sup>ème</sup> opérateur téléphonique, Free, qui bouleverse profondément l'activité de service clients des prestataires de centre de contacts, historiquement fortement positionnée sur les grands acteurs des télécoms.

Au premier semestre 2012 les trois principaux clients du secteur que sont Orange, SFR et Bouygues Telecom ont demandé à tous leurs prestataires de procéder, à travers des Appels d'Offres, à l'optimisation des process, du parcours client, du nombre de contacts, ainsi qu'à une baisse des prix.

Ce bouleversement du secteur s'est traduit concrètement par une baisse sensible du chiffre d'affaires réalisé avec ces clients dès le début du deuxième trimestre.

Face à cette dégradation de l'environnement, le groupe CCA International a entamé dès les deuxième et troisième trimestres 2012 des actions de restructuration de ses sites.

Ces décisions concernant le redimensionnement des capacités de production, ainsi que leur mise en œuvre rapide, ont permis le rétablissement d'un résultat opérationnel courant positif dès le second semestre de l'exercice 2012 :

En milliers d'euros	1 <sup>er</sup> semestre 2011	2 <sup>e</sup> semestre 2011	1 <sup>er</sup> semestre 2012	2 <sup>e</sup> semestre 2012
Résultat Opérationnel Courant	1 476	170	- 1 304	538

Parmi les principales mesures engagées, il convient de signaler les actions suivantes :

- La société Victoria Line, filiale de CCA International, a initié à la fin du premier semestre une procédure de consultation des représentants du personnel en vue de la mise en place d'un plan de mobilité interne et de départs volontaires concernant les salariés du site de Montrouge. Cette procédure de consultation s'étant achevée pendant l'été, la mise en œuvre du plan a débuté au cours du second semestre 2012 et se poursuivra sur le début de l'année 2013. La totalité des coûts liés à la mise en œuvre de ce plan a été comptabilisée dans les autres charges opérationnelles de l'exercice, la partie non décaissée faisant l'objet d'un enregistrement en provision pour risques et charges.
- Au cours du quatrième trimestre 2012, Victoria Line a lancé et conclu une seconde procédure de consultation des représentants du personnel en vue de la mise en place d'un plan de mobilité interne et de départs volontaires concernant les salariés du site de Blois. La mise en œuvre du plan a débuté dans les premiers jours du mois de janvier 2013 et se poursuivra au cours du premier semestre 2013. Les coûts relatifs à ce plan ont fait l'objet d'une provision pour risques et charges enregistrée dans les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012.
- La société CCA International – Call Center (Maroc), filiale de CCA International, a stoppé au début du quatrième trimestre son activité opérationnelle à la suite de la perte de son principal client. Un plan de mobilité interne a été proposé à l'ensemble des salariés de CCA International – Call Center (Maroc). Au 31 décembre 2012, cette filiale n'exploite plus de locaux dans la ville de Tanger. Les coûts relatifs au plan de mobilité interne et à la fermeture des locaux de Tanger ont été enregistrés dans les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012.

Le groupe CCA International a comptabilisé dans les comptes consolidés au 31 décembre 2012 une charge totale de 7.257 K€ au titre de l'ensemble des actions de restructuration engagées au cours de l'exercice. Cette charge tient compte des coûts de l'ensemble des départs décidés et annoncés au cours de l'exercice, dont l'estimation des coûts des plans de mobilité interne et de

départs volontaires, ainsi que des dépréciations d'actifs liées aux réductions de surfaces louées et de mises au rebut, principalement dans le cadre de la fermeture du site de Tanger.

### **Difficultés opérationnelles au Royaume-Uni**

La baisse générale des volumes d'appels confiés à l'ensemble de ses prestataires par le principal client de CCA International (UK) s'est traduite par une baisse significative du chiffre d'affaires de cette filiale entre 2011 et 2012. Cette baisse de volumes, liée à l'évolution globale de l'activité de ce client, s'est accompagnée de décisions de ré-internalisation de certaines activités les plus génératrices de marge brute, précédemment confiées à CCA International (UK).

En conséquence de la baisse du chiffre d'affaires et de la baisse du taux de marge brute réalisé avec ce principal client, et en l'absence de développement commercial suffisant pour compenser ces dégradations, la contribution de CCA International (UK) au résultat opérationnel courant consolidé s'est sensiblement détériorée, passant d'une contribution positive en 2011 (+590 K€) à une contribution négative en 2012 (-313 K€).

### **Nomination d'un Directeur Général**

Le Conseil de Surveillance de CCA International a procédé le 9 mai 2012 à la nomination de Patrick Dubreil en tant que Directeur Général et Membre du Directoire de CCA International.

Patrick Dubreil est venu renforcer la direction du groupe CCA International aux côtés de Eric Dadian, Président du Directoire. Patrick Dubreil a pris en charge la direction de l'ensemble des filiales opérationnelles.

#### 4. PERIMETRE DE CONSOLIDATION

Le périmètre de consolidation est présenté dans le tableau suivant :

<b>Entreprises</b>	<b>Siren</b>	<b>Siège social</b>	<b>Pourcentage de contrôle</b>	<b>Pourcentage d'intérêts</b>
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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> octobre 2009.



## 5. INFORMATIONS SECTORIELLES AU 31 DECEMBRE 2012

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)	2012			2011		
	France	Hors France	TOTAL	France	Hors France	TOTAL
Chiffre d'affaires	104 698	16 114	<b>120 812</b>	110 679	19 167	<b>129 846</b>
Autres produits et charges d'exploitation	855	-81	<b>774</b>	1 199	- 13	<b>1 186</b>
Résultat courant opérationnel	-647	-119	<b>- 766</b>	611	1 035	<b>1 646</b>
Résultat opérationnel	-7 711	-312	<b>- 8 023</b>	101	1 035	<b>1 136</b>
Résultat financier	-87	-72	<b>- 159</b>	- 75	- 101	<b>- 176</b>
Charge d'impôt	1 684	191	<b>1 875</b>	- 715	- 126	<b>- 841</b>
Résultat net	-6 113	-194	<b>- 6 307</b>	- 688	807	<b>119</b>
Effectifs (en nombre)	3 184	576	<b>3 760</b>	3 545	607	<b>4 152</b>
Actif non courant	21 812	3 869	<b>25 681</b>	21 145	4 043	<b>25 188</b>
Actif courant	35 359	3 930	<b>39 289</b>	41 517	5 960	<b>47 477</b>
Passif non courant	9 779	2	<b>9 781</b>	6 486	74	<b>6 560</b>
Passif courant	29 589	1 685	<b>31 274</b>	32 880	3 110	<b>35 990</b>

## 6. NOTES SUR LE BILAN CONSOLIDÉ

### 6.1. ÉCARTS D'ACQUISITION

Les écarts d'acquisition ont évolué comme suit au cours de l'exercice 2012 :

En milliers d'euros (Valeur nettes)	31/12/2011	Augmentation	Diminution	Ecart de conversion (1)	31/12/2012
Écart d'acquisition CCA International (France)	433				433
Ecart d'acquisition Victoria Line - VLines Ltd	4 045			-9	4 036
Ecart d'acquisition SMST (2)	873				873
Ecart d'acquisition ICC (3)	4 852				4 852
Écart d'acquisition CCA International (UK)	2 331			55	2 386
Ecart d'acquisition Fonoservice	644				644
Total écarts d'acquisition	<b>13 178</b>			<b>46</b>	<b>13 224</b>

(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	31/12/2011	Dotations	31/12/2012
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 2012 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	31/12/2011	Acquisitions	Cessions	Impact devises	Virement de poste à poste	31/12/2012
Immobilisations incorporelles	3 457	+296	-224	+5	+40	3 574
Immobilisations corporelles	29 939	+761	-1 425	-10	-40	29 225
Actifs financiers non courant	906	+181	-96			991
Total Immobilisations	34 302	+1 238	-1 745	-5	0	33 790

Les immobilisations corporelles sont constituées d'installations techniques (1 473 K€), d'installations générales (7 255 K€), de mobiliers de bureau (1 410 K€), de matériel de bureau et informatique (7 634 K€), de matériel de transport (23 K€), d'immobilisations en cours (3 K€) et d'équipements pris en location financement (11 427 K€).

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2011	Augmentation	Diminution	Impact devises	Virement de poste à poste	31/12/2012
Immobilisations incorporelles	2 645	+497	-219	+4		2 927
Immobilisations corporelles	22 336	+2 804	-1013	-9		24 118
Total immobilisations	24 981	+3 301	-1 232	-5	0	27 045

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 31 décembre 2012 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
CCA International	5	5	0
CCA International (France)	9 980	9 950	30
CCA International (UK)	177	147	30
CCA Mauritius	43	43	0
Victoria Line	476	474	2
Fonoservice	37	37	0
Smst	12	12	0
ICC	697	677	20
<b>TOTAL</b>	<b>11 427</b>	<b>11 345</b>	<b>82</b>

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

En milliers d'euros	2012	2011
Dépôts de garantie sur loyer	982	895
Autres	9	11
<b>TOTAL</b>	<b>991</b>	<b>906</b>

### 6.3. CREANCES CLIENTS

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2012			31/12/2011
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France	24 273	23 913	360	28 089
Créances clients Étranger	2 787	2 569	218	5 426
<b>Total brut</b>	<b>27 060</b>	<b>26 482</b>	<b>578</b>	<b>33 515</b>
Provision pour dépréciation France	-309	0	-309	-263
Provision pour dépréciation Etranger	-182		-182	-307
<b>Total net</b>	<b>26 569</b>	<b>26 482</b>	<b>87</b>	<b>32 945</b>

### 6.4. AUTRES CREANCES

En milliers d'euros	31/12/2012			31/12/2011
	Total	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances envers le personnel et organismes sociaux	280	280		370
Etat impôt sur les bénéficiaires et carry back	128	128		7
TVA à récupérer	3 119	3 119		3 692
Autres créances	2071	2071		3 975
Charges constatées d'avance	490	490		696
<b>Total autres créances</b>	<b>6 088</b>	<b>6 088</b>		<b>8 740</b>

## 6.5. IMPOTS DIFFERES ACTIFS

Les impôts différés actifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2011	Impact sur le résultat	31/12/2012
Participation des salariés	349	-182	167
Autres différences temporaires	1 705	172	1 877
Reports déficitaires activés	6 122	9 050	15 172
Crédit bail	-26	22	-4
<b>Total base</b>	<b>8 150</b>	<b>9 062</b>	<b>17 212</b>
<b>Taux d'impôt différé</b>	<b>32.99%</b>		<b>33.18%</b>
<b>Impôt différé</b>	<b>2 689</b>		<b>5 712</b>

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

En milliers d'euros	31/12/2012 (En base)
CCA International	14 407
Fonoservice	714
CCA Espana	51
<b>Total</b>	<b>15 172</b>

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 135 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	2012	2011
Valeur mobilières de placement	135	147
Disponibilités	6 456	5 561
<b>TOTAL Trésorerie à l'Actif</b>	<b>6 591</b>	<b>5 708</b>
Découverts bancaires	-81	-747
Encours Factor	0	-1 225
<b>TOTAL Trésorerie au Passif</b>	<b>-81</b>	<b>-1 972</b>
<b>TOTAL Trésorerie Nette</b>	<b>6 510</b>	<b>3 736</b>

## 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 2011	7 360 272	1 472	25 040
Augmentation de capital	-	-	-
Au 31 décembre 2012	7 360 272	1 472	25 040

### Résultat par action

Résultat consolidé	31/12/2012	31/12/2011
Nombre d'actions	7 360 272	7 360 272
Résultat net part du groupe (en K€)	-6 251	108
Résultat net par actions (en €)	-0.85	0.01
Résultat net dilué par actions (en €)	-0.85	0.01

## 6.9. MOUVEMENTS DES PROVISIONS

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2011	Dotation 2012	Reprise 2012 (utilisée)	Reprise 2012 (non utilisée)	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2012
Créances clients	571	85	-164				492
Créances diverses	100		-10				90
Provisions pour risques et charges	1 710	4 073	-431	-77			5 275
<b>TOTAL</b>	<b>2 381</b>	<b>4 158</b>	<b>-605</b>	<b>-77</b>			<b>5 857</b>

### Détail des provisions pour risques et charges

Les actions de restructuration engagées au cours de l'exercice 2012 ont conduit à constater une provision de 3 337 K€.

Les autres provisions figurant au bilan au 31 décembre 2012, concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux (1 473 K€) et des engagements de retraite (465 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. Celle-ci est maintenue dans les comptes au 31 décembre 2012.

Les dotations aux provisions pour risques 2012 concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux, la variation de la provision pour engagements de retraite.

Les reprises sur provisions pour risques 2012 concernent essentiellement des litiges prud'homaux.

## 6.9. EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

Les dettes financières s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2012				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	2 640	840	1 800		3 525
Emprunts et dettes sur location financement	78	76	2		285
Découverts bancaires (1)	80	80			1 972
Comptes courants	136		136		122
<b>Total</b>	<b>2 934</b>	<b>996</b>	<b>1 938</b>		<b>5 904</b>

(1) Dont En cours Factor (1 225 K€) au 31/12/2011

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 2012 est de 900 milliers d'euros ;
- un emprunt contracté en décembre 2011 par CCA International dont le solde restant dû au 31 décembre 2012 est de 1.600 milliers d'euros ;
- différents emprunts contractés entre 2007 et 2010 par les filiales CCA International (France), CCA International (UK). Le solde restant à courir au 31 décembre 2012 pour l'ensemble de ces emprunts est de 140 milliers d'euros.

## 6.10. AUTRES DETTES

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2012				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	6 638	6 638			7 292
Organismes sociaux	5 718	5 718			6 487
Etat (1)	7 947	7 947			9 863
Dettes sur immobilisations	1	1			
Dettes diverses	648	648			771
Produits constatés d'avance	247	247			363
<b>Total</b>	<b>21 199</b>	<b>21 199</b>			<b>24 776</b>

(1) Dont TVA (6 357 K€)

## 6.11. PASSIFS D'IMPOT DIFFERE

Les impôts différés passifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2011	Impact sur le résultat	31/12/2012
Autres différences temporaires	+ 6 030	+ 1 675	+ 7 705
<b>Total base</b>	<b>+ 6 030</b>	<b>+ 1 675</b>	<b>+ 7 705</b>
<b>Taux d'impôt différé</b>	<b>33.33%</b>	<b>33.31%</b>	<b>33.33%</b>
<b>Impôt différé</b>	<b>2 010</b>	<b>558</b>	<b>2 568</b>

## 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, 26% pour le Royaume-Uni, 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)	31/12/2012	31/12/2011
Impôt courant	-588	- 840
Impôts différés	2 463	-1
<b>Total</b>	<b>1 875</b>	<b>- 841</b>

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

(en milliers d'euros)	31/12/2012	Taux	Impôt
<b>Résultat avant impôts et amort. des écarts acquisitions</b>	<b>- 8 182</b>	33.33 %	<b>- 2 727</b>
Charges non déductibles	221	33.33 %	74
<b>Total</b>	<b>- 7 817</b>	33.33 %	<b>- 2 653</b>
Différences liés au taux de l'IS 30% Espagne (33.33-30)%			-2
Différences liés au taux de l'IS 26% Angleterre (33.33-26)%			32
Déficits non activés	2 476		826
Autres différences			-78
<b>Total</b>			<b>- 1 875</b>
<b>Taux d'impôt effectif</b>			<b>-23.98%</b>

Les principaux déficits non activés sur l'exercice sont constatés sur les filiales marocaines à Tanger (1 592 K€) et à Casablanca (639 K€) et sur la filiale mauritienne (222 K€) .

## 8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

### 8.1. ENGAGEMENTS HORS BILAN

En milliers d'euros	31/12/2012	31/12/2011
Cautions de contre garantie sur marchés		
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		
Nantissements hypothèques et sûretés réelles		
Avals cautions et garanties données	1 500	2 000
Autres engagements donnés		
<b>Total</b>	<b>1 500</b>	<b>2 000</b>

#### 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. Le prêt ayant été intégralement remboursé par Fonoservice au cours de l'exercice 2012, cette garantie est devenue caduque.
- 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 2,6 millions d'euros.

### 8.2. INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIEES

#### Indemnité de rupture

Néant.

### 8.3. INFORMATIONS SUR LES RISQUES DE MARCHE

#### 8.3.1. RISQUE DE CHANGE

Les variations futures de la livre sterling pourraient avoir un impact 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 :

	31/12/2012	31/12/2011
Cadres	134	140
Employés	3 626	4 012
<b>TOTAL</b>	<b>3 760</b>	<b>4 152</b>

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 167 K€ (347 K€ en 2011).

#### 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 2012 et 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	31/12/2012 Montant dus	31/12/2012 Montant versés	31/12/2011 Montant dus	31/12/2011 Montant versés
Rémunération fixe	593 475	593 475	443 810	443 810
Rémunération variable	99 863	10 000	10 000	48 800
Avantage en nature	38 307	38 307	33 220	33 220
<b>Total</b>	<b>731 645</b>	<b>641 782</b>	<b>487 030</b>	<b>525 830</b>

#### 8.6. HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

<i>En milliers d'euros</i>	<i>MBV</i>	<i>Deloitte</i>	<i>PWC Tomatis</i>
Commissariat aux comptes			
Dont CCA International	32	40	
Dont filiales	33	101	8
<b>Total des honoraires</b>	<b>65</b>	<b>141</b>	<b>8</b>

### 9. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

#### *Évolution de la composition des organes de gouvernance*

- Directoire

Madame Carol Rogerson a démissionné de son mandat de membre du Directoire le 16 janvier 2013. Elle a également démissionné de ses fonctions de Managing Director de CCA International (UK) le 6 février 2013. Elle n'a pas été remplacée à ce jour.

M. Eric Dadian a démissionné de ses fonctions de Président et de membre du Directoire le 26 mars 2013, avec effet à compter du 15 avril 2013. Il a été coopté en tant que nouveau membre du Conseil de Surveillance le 15 avril 2013 (voir ci-dessous).

M. Patrick Dubreil a également démissionné de son mandat de Directeur Général le 26 mars 2013, avec effet à compter du 15 avril et a été nommé en remplacement de M. Eric Dadian en qualité de Président du Directoire par le Conseil de Surveillance le 15 avril 2013.

- Conseil de Surveillance

M. Dominique Laurent a présenté sa démission de ses fonctions de membre du Conseil de Surveillance le 3 mars 2013 avec effet immédiat.

M. Jérôme Ballardur a présenté sa démission de ses fonctions de Président du Conseil de Surveillance le 26 mars 2013, avec effet à compter du 15 avril 2013.

Le Conseil de Surveillance est à la recherche d'un nouveau membre indépendant pour le Conseil de Surveillance. A défaut d'en proposer un lors de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2012, le Conseil de Surveillance souhaite proposer la nomination d'un nouvel administrateur indépendant lors de l'Assemblée Générale statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2013.

Par une réunion en date du 15 avril 2013, le Conseil de Surveillance a coopté en tant que nouveau membre M. Eric Dadian, lequel avait précédemment démissionné de ses fonctions de Président et de membre du Directoire, pour un mandat expirant à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016. Cette cooptation sera soumise à la ratification des actionnaires de la Société lors de la plus prochaine Assemblée Générale.

M. Eric Dadian a également été nommé Président du Conseil de Surveillance, en remplacement de M. Jérôme Ballardur.

## BILAN

<b>ACTIF</b>	Exercice clos le <b>31/12/2012</b> (12 mois)			Exercice précédent <b>31/12/2011</b> (12 mois)
	Brut	Amort.prov.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (0)				
<b>Actif immobilisé</b>				
Frais d'établissement				
Recherche et développement				
Concessions, brevets, droits similaires	156 158	53 400	102 759	57 423
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles				
Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage industriels				
Autres immobilisations corporelles	390 881	244 719	146 162	211 547
Immobilisations en cours				40 000
Avances et acomptes				
Participations évaluées selon mise en équivalence				
Autres participations	25 411 964	542 520	24 869 444	24 869 444
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	66 488		66 488	59 980
<b>TOTAL (I)</b>	<b>26 025 491</b>	<b>840 638</b>	<b>25 184 853</b>	<b>25 238 394</b>
<b>Actif circulant</b>				
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	16 741 089	1 520 305	15 220 784	16 550 773
Autres créances				
. Fournisseurs débiteurs				
. Personnel	3 700		3 700	3 700
. Organismes sociaux	3 402		3 402	3 840
. Etat, impôts sur les bénéfices				
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	1 853 713		1 853 713	2 034 527
. Autres	15 640 806	11 836 496	3 804 310	4 868 510
Capital souscrit et appelé, non versé				
Valeurs mobilières de placement				
Disponibilités	1 124 863		1 124 863	724 038
Charges constatées d'avance	13 404		13 404	69 021
<b>TOTAL (II)</b>	<b>35 380 977</b>	<b>13 356 802</b>	<b>22 024 175</b>	<b>24 254 409</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)				
Primes de remboursement des obligations (IV)				
Ecarts de conversion actif (V)				
<b>TOTAL ACTIF (0 à V)</b>	<b>61 406 468</b>	<b>14 197 440</b>	<b>47 209 028</b>	<b>49 492 803</b>

## BILAN (SUITE)

<b>PASSIF</b>	Exercice clos le <b>31/12/2012</b> (12 mois)	Exercice précédent <b>31/12/2011</b> (12 mois)
<b>Capitaux Propres</b>		
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	3 811 550	5 832 993
Résultat de l'exercice	-3 697 527	-2 021 443
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées	261 345	191 114
<b>TOTAL (I)</b>	<b>17 543 505</b>	<b>21 170 801</b>
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
<b>TOTAL (II)</b>		
<b>Provisions pour risques et charges</b>		
Provisions pour risques	860 000	890 500
Provisions pour charges		
<b>TOTAL (III)</b>	<b>860 000</b>	<b>890 500</b>
<b>Emprunts et dettes</b>		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres Emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		
. Emprunts	1 600 000	2 000 000
. Découverts, concours bancaires	2 126	443 962
Emprunts et dettes financières diverses		
. Divers		
. Associés	9 987 721	6 133 383
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	14 528 925	15 912 255
Dettes fiscales et sociales		
. Personnel	94 443	101 083
. Organismes sociaux	126 475	121 155
. Etat, impôts sur les bénéfices		
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	2 098 476	2 021 647
. Etat, obligations cautionnées		
. Autres impôts, taxes et assimilés	108 554	104 615
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	192 512	464 480
Produits constatés d'avance	66 292	128 922
<b>TOTAL (IV)</b>	<b>28 805 523</b>	<b>27 431 502</b>
Ecart de conversion passif (V)		
<b>TOTAL PASSIF (I à V)</b>	<b>47 209 028</b>	<b>49 492 803</b>

## COMPTE DE RESULTAT

	Exercice clos le <b>31/12/2012</b> (12 mois)		Exercice précédent <b>31/12/2011</b> (12 mois)	
	France	Exportations	Total	Total
Ventes de marchandises				
Production vendue biens				
Production vendue services	63 609 706		63 609 706	67 736 992
<b>Chiffres d'affaires Nets</b>	<b>63 609 706</b>		<b>63 609 706</b>	<b>67 736 992</b>
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation reçues			11 630	
Reprises sur amort. et prov., transfert de charges			240 255	104 401
Autres produits			109	6 308
<b>Total des produits d'exploitation</b>			<b>63 861 700</b>	<b>67 847 702</b>
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			62 895 467	66 817 890
Impôts, taxes et versements assimilés			179 967	196 205
Salaires et traitements			726 898	553 999
Charges sociales			224 106	243 070
Dotations aux amortissements sur immobilisations			105 697	56 576
Dotations aux provisions sur immobilisations			44 803	
Dotations aux provisions sur actif circulant			1 520 305	
Dotations aux provisions pour risques et charges			148 860	510 000
Autres charges			18	2 243
<b>Total des charges d'exploitation</b>			<b>65 846 121</b>	<b>68 379 983</b>
<b>RESULTAT EXPLOITATION</b>			<b>-1 984 421</b>	<b>-532 281</b>
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers de participations				
Produits des autres valeurs mobilières				
Autres intérêts et produits assimilés			2 280 952	1 281 452
Reprises sur provisions et transferts de charges				772 450
Différences positives de change			5 501	1 255
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement			236	157
<b>Total des produits financiers</b>			<b>2 286 690</b>	<b>2 055 313</b>
Dotations financières aux amortissements et provisions			4 141 429	4 004 745
Intérêts et charges assimilées			196 152	187 299
Différences négatives de change			1 665	7 249
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières de placement				
<b>Total des charges financières</b>			<b>4 339 246</b>	<b>4 199 293</b>
<b>RESULTAT FINANCIER</b>			<b>-2 052 556</b>	<b>-2 143 980</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>			<b>-4 036 977</b>	<b>-2 676 261</b>

## COMPTE DE RESULTAT (SUITE)

	Exercice clos le <b>31/12/2012</b> (12 mois)	Exercice précédent <b>31/12/2011</b> (12 mois)
Produits exceptionnels sur opérations de gestion		
Produits exceptionnels sur opérations en capital		
Reprises sur provisions et transferts de charges		
<b>Total des produits exceptionnels</b>		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion		287
Charges exceptionnelles sur opérations en capital		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	70 231	70 231
<b>Total des charges exceptionnelles</b>	<b>70 231</b>	<b>70 519</b>
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-70 231</b>	<b>-70 519</b>
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices	-409 681	-725 336
<b>Total des Produits</b>	<b>66 148 390</b>	<b>69 903 015</b>
<b>Total des charges</b>	<b>69 845 917</b>	<b>71 924 458</b>
<b>RESULTAT NET</b>	<b>-3 697 527</b>	<b>-2 021 443</b>
Dont Crédit-bail mobilier	3 092	9 756
Dont Crédit-bail immobilier		

# ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

## PREAMBULE

Au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31/12/2012 dont le total est de 47 209 027,62 euros et au compte de résultat de l'exercice dégageant un résultat de -3 697 527,28 euros, présenté sous forme de liste.

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2012 au 31/12/2012.

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 01/01/2011 au 31/12/2011.

## 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 à 3 ans
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 2012, 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<sup>er</sup> 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**

### **Bouleversement du secteur de la téléphonie mobile en France**

Dans un environnement macroéconomique difficile, l'année 2012 est marquée par l'arrivée d'un 4<sup>ième</sup> opérateur téléphonique, Free, qui bouleverse profondément l'activité de service clients des prestataires de centre de contacts, historiquement fortement positionnée sur les grands acteurs des télécoms.

En 2012 les trois principaux clients du secteur que sont Orange, SFR et Bouygues Telecom ont demandé à tous leurs prestataires de procéder, à travers des Appels d'Offres, à l'optimisation des process, du parcours client, du nombre de contacts, ainsi qu'à une baisse des prix.

Ce bouleversement du secteur s'est traduit concrètement par une baisse sensible du chiffre d'affaires réalisé avec ces clients au cours du deuxième trimestre.

### **Nomination d'un Directeur Général**

Le Conseil de Surveillance de CCA International a procédé le 9 mai 2012 à la nomination de Patrick Dubreil en tant que Directeur Général et Membre du Directoire de CCA International.

Patrick Dubreil est venu renforcer la Direction du Groupe CCA International aux cotés de Eric Dadian, Président du Directoire. Patrick Dubreil a pris en charge la direction de l'ensemble des filiales opérationnelles.

## 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								
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2009</b>	<b>5 263 992</b>	<b>1 052</b>	<b>14 077</b>	<b>2 649</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	<b>+ 1 743</b>	<b>-9 222</b>	<b>10 576</b>
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
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2010</b>	<b>7 360 272</b>	<b>1 472</b>	<b>12 652</b>	<b>2 649</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	<b>+ 4 167</b>	<b>+ 1 666</b>	<b>+ 23 001</b>
Affectation du Résultat du 31 décembre 2010								- 4 167	+ 4 167	0
Résultat 31 décembre 2011								- 2 021		- 2 021
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2011</b>	<b>7 360 272</b>	<b>1 472</b>	<b>12 652</b>	<b>2 649</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	<b>- 2 021</b>	<b>+ 5 833</b>	<b>+ 20 980</b>
Affectation du Résultat du 31 décembre 2012								+2 021	- 2 021	0
Résultat 31 décembre 2012								-3 697		-3 697
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2012</b>	<b>7 360 272</b>	<b>1 472</b>	<b>12 652</b>	<b>2 649</b>	<b>147</b>	<b>0</b>	<b>249</b>	<b>- 3 697</b>	<b>+ 3 812</b>	<b>+ 17 283</b>

# 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 <b>TOTAL</b>			
Autres immobilisations incorporelles <b>TOTAL</b>	<b>69 147</b>		<b>87 011</b>
Terrains			
Installations générales, agencements, constructions			
Installations techniques, matériel et outillages industriels	227 387		20 500
Autres installations, agencements, aménagements	21 509		
Matériel de transport	98 545		22 939
Matériel de bureau, informatique, mobilier	40 000		
Immobilisations corporelles en cours			
Avances et acomptes			
<b>TOTAL</b>	<b>387 442</b>		<b>43 439</b>
Participations évaluées par équivalence			
Autres participations	25 411 964		
Autres titres immobilisés			
Prêts et autres immobilisations financières	59 980		6 508
<b>TOTAL</b>	<b>25 471 944</b>		<b>6 508</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>25 928 533</b>		<b>136 958</b>

	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 <b>TOTAL</b>				
Autres immobilisations incorporelles <b>TOTAL</b>			<b>156 158</b>	
Terrains				
Installations générales, agencements, constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels			247 887	
Autres installations, agencements, aménagements			21 509	
Matériel de transport			121 484	
Matériel de bureau, informatique, mobilier			40 000	
Immobilisations corporelles en cours	40 000		0	
Avances et acomptes				
<b>TOTAL</b>	<b>40 000</b>	<b>0</b>	<b>390 881</b>	
Participations évaluées par équivalence				
Autres participations			25 411 964	
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres immobilisations financières			66 488	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>25 478 452</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>40 000</b>	<b>0</b>	<b>26 025 491</b>	

## ETAT DES AMORTISSEMENTS

		Situations et mouvements de l'exercice			
		Début exercice	Dotations exercice	Eléments sortis reprises	Fin exercice
Frais d'établissement, recherche	<b>TOTAL</b>				
Autres immobilisations incorporelles	<b>TOTAL</b>	<b>11 724</b>	<b>41 676</b>		<b>53 400</b>
Terrains					
Installations générales, agencements constructions		60 569	37 815		98 384
Installations techniques, matériel et outillages industriels					
Installations générales, agencements divers					
Matériel de transport		21 509	0		21 509
Matériel de bureau, informatique, mobilier		53 817	26 206		80 023
	<b>TOTAL</b>	<b>135 895</b>	<b>64 021</b>		<b>199 916</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>147 619</b>	<b>105 697</b>		<b>253 316</b>

		Ventilation des dotations aux amortissements de l'exercice			Mouvements affectant la provision pour amort. dérog.	
		Linéaire	Dégressif	Exception.	Dotations	Reprises
Frais d'établissement, recherche	<b>TOTAL</b>					
Autres immobilisations incorporelles	<b>TOTAL</b>	<b>41 676</b>				
Terrains						
Installations générales, agencements constructions		37 815				
Installations techniques, matériel et outillage industriels						
Installations générales, agencements divers						
Matériel de transport		0				
Matériel de bureau, informatique, mobilier		26 206				
	<b>TOTAL</b>	<b>64 021</b>				
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>105 697</b>				

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	191 114	70 231		261 345
<b>TOTAL Provisions réglementées</b>	<b>191 114</b>	<b>70 231</b>		<b>261 345</b>
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)	890 500	148 860	179 360	860 000
<b>TOTAL Provisions</b>	<b>890 500</b>	<b>148 860</b>	<b>179 360</b>	<b>860 000</b>
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	44 803 1 520 305 4 141 429		44 803 542 520 1 520 305 11 836 496
<b>TOTAL Dépréciations</b>	<b>8 237 587</b>	<b>5 706 537</b>		<b>13 944 124</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9 319 201</b>	<b>5 925 628</b>	<b>179 360</b>	<b>15 065 469</b>
Dont dotations et reprises : - d'exploitation - financières - exceptionnelles		1 713 968 4 141 429 70 231	179 360	

(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
<b>TOTAL PROVISION POUR PERTE DE CHANGE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Provision litiges et risques prud'homaux	890 500	148 860	179 360	860 000
<b>TOTAL AUTRES PROVISIONS</b>	<b>890 500</b>	<b>148 860</b>	<b>179 360</b>	<b>860 000</b>
Provision pour actions propres	0	0	0	0
<b>TOTAL PROVISION AUTRES IMMO FINANCIÈRES</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

(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 : 6 000 000 euros
- La filiale mauricienne CCA Mauritius : 552 276 euros
- La filiale allemande CCA Deutschland : 1 244 471 euros
- Les filiales marocaines CCA Tanger et CCA Casablanca : 3 335 234 euros

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Compte courant CCA Deutschland	1 244 471	0	0	1 244 471
Compte courant CCA Mauritius	392 000	160 276	0	552 276
Compte courant Maroc	2 454 081	881 153	0	3 335 234
Compte courant CCA Espagne	704 515	0	0	704 515
Compte courant Victoria Line	2 900 000	3 100 000	0	6 000 000
<b>TOTAL PROVISION POUR AUTRES DÉPRÉCIATIONS</b>	<b>7 695 067</b>	<b>4 141 429</b>	<b>0</b>	<b>11 836 496</b>

## 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	66 488		66 488
Clients douteux ou litigieux	1 520 718		1 520 718
Autres créances clients	15 220 371	15 220 371	
Créances représentatives de titres prêtés			
Personnel et comptes rattachés	3 700	3 700	
Sécurité sociale, autres organismes sociaux	3 402	3 402	
Etat et autres collectivités publiques :			
- Impôts sur les bénéfices			
- T.V.A	1 853 713	1 853 713	
- Autres impôts, taxes, versements et assimilés			
- Divers	9 493	9 493	
Groupe et associés	14 234 338		14 234 338
Débiteurs divers	1 396 975	1 396 975	
Charges constatées d'avance	13 404	13 404	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34 322 602</b>	<b>18 501 058</b>	<b>15 821 544</b>
Montant des prêts accordés dans l'exercice			
Remboursements des prêts dans l'exercice			
Prêts et avances consentis aux associés			

Etat des dettes	Montant brut	A un an au plus	Plus 1 an 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Emprunts obligataires convertibles				
Autres emprunts obligataires				
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédits :				
- à 1 an maximum	2 126	2 126		
- plus d'un an	1 600 000	400 000	1 200 000	
Emprunts et dettes financières divers				
Fournisseurs et comptes rattachés	14 528 925	14 528 925		
Personnel et comptes rattachés	94 443	94 443		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	126 475	126 475		
Etat et autres collectivités publiques :				
- Impôts sur les bénéfices				
- T.V.A	2 098 476	2 098 476		
- Obligations cautionnées				
- Autres impôts et taxes	108 554	108 554		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Groupe et associés	9 987 721		9 987 721	
Autres dettes	192 512	192 512		
Dettes représentatives de titres empruntés				
Produits constatés d'avance	66 292	66 292		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>28 805 523</b>	<b>17 617 802</b>	<b>11 187 721</b>	
Emprunts souscrits en cours d'exercice				
Emprunts remboursés en cours d'exercice	400 000			
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		922 539	
Comptes courants débiteurs		2 397 841	
Autres créances		182 900	
Valeurs mobilières de placement			
Disponibilités			
Emprunts obligataires convertibles			
Autres emprunts obligataires			
Emprunts et dettes financières diverses			
Comptes courants créditeurs		9 987 721	
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		14 103 361	
Dettes fiscales et sociales			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Autres dettes			
Produits de participation		2 118 344	
Autres produits financiers		159 487	
Charges financières		107 836	



## 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	2 248 454
Autres créances (dont avoirs à recevoir : 182 900)	192 393
Valeurs mobilières de placement	
Disponibilités	
<b>TOTAL</b>	<b>2 440 847</b>

## 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	2 100
Emprunts et dettes financières divers	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	2 661 020
Dettes fiscales et sociales	249 241
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	
Autres dettes (dont avoirs à établir : 181 767)	192 137
<b>TOTAL</b>	<b>3 104 498</b>

## CHARGES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE

	Charges	Produits
Charges / Produits d'exploitation	13 404	66 292
Charges / Produits financiers		
Charges / Produits exceptionnels		
<b>TOTAL</b>	<b>13 404</b>	<b>66 292</b>

## VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

A la clôture de l'exercice 2012, il n'y a aucune valeur mobilière de placement.

## ECARTS DE CONVERSION EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

A la clôture de l'exercice 2012, 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		
Actions / parts sociales remboursées pendant l'exercice		
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	59 623 861
Produits des activités annexes	3 985 845
<b>TOTAL</b>	<b>63 609 706</b>

Répartition par marché géographique	Montant
France	55 634 061
Espagne	3 371 648
Angleterre	380 513
Maroc	4 223 484
<b>TOTAL</b>	<b>63 609 706</b>

## RESULTAT EXCEPTIONNEL

Détail des produits exceptionnels	Montant
Néant	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

Détail des charges exceptionnelles	Montant
Dotation pour amortissement dérogatoire	70 231
<b>TOTAL</b>	<b>70 231</b>

### *Evénements post clôture*

Néant

## VENTILATION DE L'IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

	Résultat avant impôts	Impôts
Résultat courant	- 4 036 977	+ 409 681
Résultat exceptionnel (et participation)	-70 231	
Résultat comptable	- 3 697 527	

## CRÉDIT-BAIL MOBILIER

	Installations Matériel Outillage	Autres	Total
Valeur d'origine		33 458	33 458
Amortissements :			
- Cumuls exercices antérieurs		30 670	30 670
- Dotations de l'exercice		2 788	2 788
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Redevances payées :			
- Cumuls exercices antérieurs		36 709	36 709
- Exercice		3 092	3 092
<b>TOTAL</b>		<b>39 801</b>	<b>39 801</b>
Redevances restant à payer :			
- à un an au plus		0	0
- à plus d'un an et cinq au plus			
- à plus de cinq ans			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Valeur résiduelle :			
- à un an au plus		0	0
- à plus d'un an et cinq au plus			
- à plus de cinq ans			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
Montant pris en charge dans l'exercice		3 092	3 092

## ENGAGEMENTS FINANCIERS

Engagements donnés	Montant
Effets escomptés non échus Avals et cautions Engagements en matière de pensions Autres engagements donnés :	1 500 000
<b>TOTAL</b>	<b>1 500 000</b>
Dont concernant : - les dirigeants - les filiales - les participations - les autres entreprises liées Dont engagements assortis de sûretés réelles	1 500 000

### Engagements donnés

- 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'ajoutent les intérêts, commissions, et tous autres frais et dépenses en relation avec ledit prêt.

### Engagements reçus

- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 2,6 millions d'euros.

## ACCROISSEMENTS ET ALLÈGEMENTS DE LA DETTE FUTURE D'IMPÔTS

Nature des différences temporaires	Montant	Impôt
<b>Accroissements et allègement de la dette future d'impôt</b>		
Organic	102 060	34 020
Déficits reportables	- 14 407 471	- 4 802 490

## RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2012 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	31/12/2012 Montant dus	31/12/2012 Montant versés	31/12/2011 Montant dus	31/12/2011 Montant versés
Rémunération fixe	593 475	593 475	443 810	443 810
Rémunération variable	99 863	10 000	10 000	48 800
Avantage en nature	38 307	38 307	33 220	33 220
<b>TOTAL</b>	<b>731 645</b>	<b>641 782</b>	<b>487 030</b>	<b>525 830</b>

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		
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

## 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	
<b>A) RENSEIGNEMENTS DETAILLES</b>					
<b>CONCERNANT LES FILIALES ET PARTICIPATIONS Filiales</b>					
<b>(plus de 50%)</b>					
SAS CCA INTERNATIONAL (France) 77 avenue de Ségur 75015 PARIS	4 726 475 7 853 811	100%	5 341 362 5 341 362	0 0	47 829 235 -1 448 352
CCA INTERNATIONAL (UK) 78 Great Easter Street LONDRES	120 1 393 003	100% 428 344	7 503 945 7 503 945	190 000 0	9 458 616 -367 596
CCA Espana Espagne 77 Calle Pujades BARCELONE ESPAGNE	981 960 -468 054	100%	978 040 489 020	1 959 823 0	0 8 999
CCA DEUTSCHLAND Allemagne Windenmayester 80538 MUNICH	50 000 -1 340 252	100%	53 500 0	1 244 471 0	0 -23 401
CCA MAURITIUS Ile Maurice	7 885 -626 771	74.99 %	1 1	644 129 0	1 035 841 -221 958
VICTORIA LINE 85-87 rue Gabriel Peri 92120 MONTRouGE	281 745 -10 305 524	100%	1 1	6 000 000 0	4 644 697 -7 286 416
SMST 2 rue du Gabian 98 008 MONACO	150 000 2 867 269	100% 1 690 000	2 862 978 2 862 978	0 1 500 000	25 822 135 1 252 197
CCA Maroc Tanger 93 bld massira al khadra Casablanca MAROC	22 452 -3 374 254	100%	22 500 22 500	2 555 234 0	2 458 158 -1 592 258
CCA Maroc Casablanca Casablanca MAROC	8 981 -1 486 649	100%	10 000 10 000	780 000	2 217 149 -639 770
INTRACALL CENTER (ICC) 42 à 46 rue Riolan 80 000 AMIENS	1 365 800 7 007 661	100%	8 637 678 8 637 678	409 681	26 192 057 987 225
<b>B) PARTICIPATIONS (10 à 50%)</b>					
FONOSERVICE Espagne	60 105 -208 892	0.20%	1 960 1 960	450 999 500 000	6 865 883 47 095

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**

Société Anonyme

77, avenue de Ségur  
75015 Paris

---

## **Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés**

Exercice clos le 31 décembre 2012



MBV & Associés  
*Membre du réseau RSM International*  
39, avenue de Friedland  
75008 Paris

Deloitte & Associés  
185, avenue Charles de Gaulle  
92524 Neuilly-sur-Seine Cedex

## **CCA INTERNATIONAL**

Société Anonyme  
77, avenue de Ségur  
75015 Paris

---

### **Rapport des Commissaires aux Comptes sur les comptes consolidés**

Exercice clos le 31 décembre 2012

---

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 2012, sur :

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

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

## **I. Opinion sur les comptes consolidés**

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

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

## **II. Justification des appréciations**

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

- Les écarts d'acquisition, dont le montant net figurant au bilan au 31 décembre 2012 s'établit à 13 224 milliers d'euros, ont fait l'objet de tests de perte de valeur selon les modalités décrites dans la note « 2.4.4 Suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés » de l'annexe aux 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. Ecarts d'acquisition » de l'annexe aux 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. Vérification spécifique**

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

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

Les Commissaires aux comptes

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 22 avril 2013

MBV & Associés

*Membre du réseau RSM International*

Deloitte & Associés

Laure SALUDES

*Associée*

Bertrand BOISSELIER

*Associé*

# **CCA INTERNATIONAL**

Société Anonyme

77, avenue de Ségur  
75015 Paris

---

## **Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels**

Exercice clos le 31 décembre 2012

MBV & Associés  
*Membre du réseau RSM International*  
39, avenue de Friedland  
75008 Paris

Deloitte & Associés  
185, avenue Charles de Gaulle  
92524 Neuilly-sur-Seine Cedex

## **CCA INTERNATIONAL**

Société Anonyme  
77, avenue de Ségur  
75015 Paris

---

### **Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels**

Exercice clos le 31 décembre 2012

---

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 2012, sur :

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

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

|

## **I. Opinion sur les comptes annuels**

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

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

## **II. Justification des appréciations**

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous 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.

Les Commissaires aux comptes

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 22 avril 2013

MBV & Associés

*Membre du réseau RSM International*

Deloitte & Associés

Laure SALUDES

*Associée*

Bertrand BOISSELIER

*Associé*