

**CCA INTERNATIONAL**  
Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance  
Au capital de 1.080.700 euros  
Siège social : 26, rue de Cambacérès  
75008 Paris  
394 254 809 RCS Paris

**RAPPORT SEMESTRIEL 2009**

**Le Président du Directoire  
Pierre Gosselin**

<b>TABLE DES MATIERES</b>
---------------------------

1.	RAPPORT SEMESTRIEL D'ACTIVITE 2009.....	3
1.1	Présentation du groupe CCA International .....	3
1.2	Faits marquants du premier semestre 2009 .....	4
1.3	Activité et résultats du 1er semestre 2009.....	4
1.4	Evénements intervenus depuis le 1 <sup>er</sup> juillet 2009.....	5
1.5	Perspectives d'avenir .....	5
1.6	Informations relatives aux parties liées .....	6
2.	BILAN CONSOLIDE (NORMES IFRS) .....	6
3.	COMPTE DE RESULTAT (NORMES IFRS) .....	7
4.	VARIATION DES CAPITAUX PROPRES (NORMES IFRS).....	8
5.	TABLEAU DE FLUX (NORMES IFRS).....	9
6.	SELECTION DE NOTES ANNEXES AUX COMPTES SEMESTRIELS AU 30 JUN 2009 .....	10
6.1	Notes préliminaires .....	10
6.2	Méthode et périmètre de consolidation.....	11
6.3	Notes sur le bilan consolidé .....	12
6.4	Informations sectorielles au 30 juin 2009 .....	19
6.5	Notes sur le compte de résultat consolidé .....	19
6.6	Informations complémentaires .....	20
6.7	Evénements postérieurs a la clôture.....	22
7.	ATTESTATION DES RESPONSABLES .....	22
8.	RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR L'INFORMATION FINANCIERE SEMESTRIELLE.....	23

## 1. RAPPORT SEMESTRIEL D'ACTIVITE 2009

### 1.1 Présentation du groupe CCA International

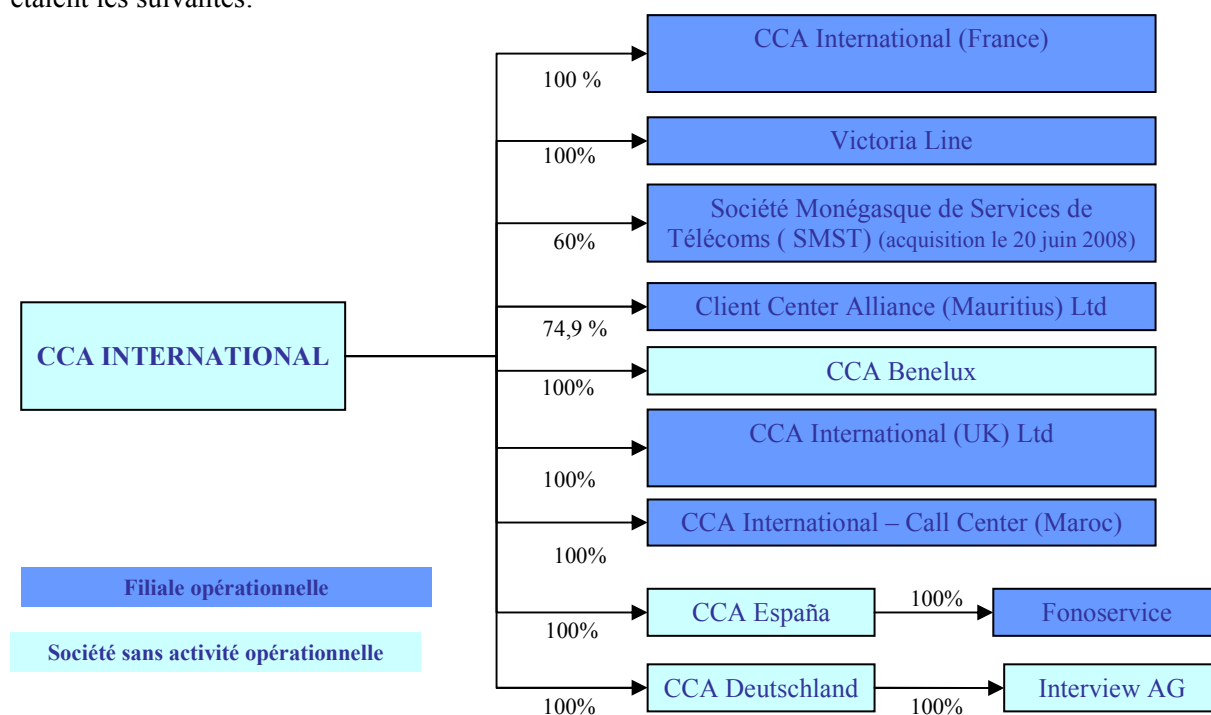
#### 1.1.1 *Activité*

Spécialisé dans la gestion de Centres de Contacts, le groupe CCA International propose une gamme complète de services allant de la gestion externalisée de la relation client (téléservices) à la télévente et aux opérations avant-vente (télémaking), avec une forte valeur ajoutée en termes de création de revenus.

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

#### 1.1.2 *Rappel des sociétés composant le groupe CCA International*

Au 30 juin 2009, les sociétés composant le groupe CCA International, en France et à l'étranger, étaient les suivantes:



## **1.2 Faits marquants du premier semestre 2009**

### **1.2.1 *Obtention du Label de Responsabilité Sociale***

Le groupe CCA International a obtenu au mois de mai 2009 le Label de Responsabilité Social, label délivré par un organisme indépendant dans le but de promouvoir dans les métiers des centres d'appels le développement d'une politique dynamique et responsable en matière de gestion des ressources humaines.

L'obtention de ce label témoigne de la qualité de la politique sociale du groupe, inscrite dans la durée, et permettant de livrer aux clients des prestations de qualité.

### **1.2.2 *Remise gracieuse de pénalités***

La société Victoria Line a obtenu au mois de juin 2009 la remise gracieuse de pénalités et intérêts de retard de paiement de TVA et de dettes sociales. La provision de 555 K€ antérieurement constituée à cet effet a été intégralement reprise dans les comptes au 30 juin 2009.

### **1.2.3 *Fermeture de succursales en Espagne***

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

L'ensemble des coûts de fermeture fait l'objet d'une comptabilisation dans les comptes au 30 juin 2009 pour un montant total de 471 milliers d'euros, dont 276 milliers d'euros de frais liés aux départs des personnels concernés.

### **1.2.4 *Evolution de la composition des organes de direction***

Le Conseil de surveillance a décidé, au cours de sa réunion du 3 mars 2009, (i) de révoquer M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de Président du Directoire de la Société, (ii) de nommer M. Pierre Gosselin pour le remplacer et (iii) de convoquer une assemblée générale mixte le 14 avril 2009 dont l'ordre du jour prévoyait notamment la révocation de M. Jean Pierre Cismaresco de ses fonctions de membre du Directoire.

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

## **1.3 Activité et résultats du 1er semestre 2009**

CCA International a réalisé, au 1<sup>er</sup> semestre de l'exercice 2009, un chiffre d'affaires de 44,3 M€, soit une progression de 15% par rapport au premier semestre de l'exercice 2008. Hors SMST (eCALL), filiale acquise le 20 juin 2008, le chiffre d'affaires du groupe à périmètre constant et à taux de change comparable est en progression de 2%.

Le Groupe a réalisé, au 1<sup>er</sup> semestre de son exercice 2009, 17% de ses facturations à l'International, contre 27% sur la même période de 2008, compte tenu de la contribution de SMST (eCALL) inclus dans le périmètre France.

Malgré la bonne tenue du chiffre d'affaires dans un environnement économique globalement dégradé, le Groupe a enregistré au 1<sup>er</sup> semestre 2009 un résultat opérationnel en léger repli par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2008 en raison notamment :

- de la réorganisation des activités en Espagne, comme indiqué précédemment, occasionnant d'importants coûts de restructuration ;
- de la persistance de difficultés opérationnelles dans deux centres en France ;
- de l'évolution défavorable du cours de la livre sterling vis-à-vis de l'euro.

#### **1.4 Événements intervenus depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2009**

CCA international a annoncé le 30 juillet 2009 l'acquisition, sous conditions suspensives devant être levées au plus tard le 30 septembre 2009, de la totalité du capital et des droits de votes de la société Intra Call Center (ICC).

Intra Call Center, créée en 1996 par Eric Dadian, son actuel Président, est également une entreprise spécialisée dans la gestion de centres de contacts. Intra Call Center a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 27,3 millions d'euros et dispose de trois sites de production en France (Amiens, Reims, Lyon) et un site en Arménie pour un effectif de près de 1000 personnes. La société compte parmi ses clients de prestigieuses références dont Bouygues Telecom, Canal Plus, Pages Jaunes, CNP Assurances et Mattel.

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

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

Cette opération permettra au nouveau groupe de figurer parmi les premières entreprises françaises du secteur, avec :

- un chiffre d'affaires proforma 2008 de l'ordre de 115 millions d'euros,
- près de 4000 collaborateurs,
- 8 sites de production en France et 5 à l'étranger (Royaume-Uni, Espagne, Maroc, Ile Maurice, Arménie).

#### **1.5 Perspectives d'avenir**

Le Groupe continue de s'inscrire dans une stratégie de croissance rentable et maîtrisée devant lui permettre de devenir une référence dans son secteur d'activité.

Comme l'illustre l'opération ICC, le Groupe accompagnera sa politique volontariste de croissance organique en procédant à des opérations de croissance externe ciblées sur des sociétés aux actifs stratégiques, complémentaires et rentables.

## 1.6 Informations relatives aux parties liées

Néant.

## 2. BILAN CONSOLIDE (NORMES IFRS)

(En milliers d'euros)	Note	30/06/2009	31/12/2008
<b>Actif</b>			
Ecarts d'acquisition	6.3.1	8 257	8 015
Immobilisations incorporelles nettes	6.3.2	217	232
Immobilisations corporelles brutes	6.3.2	24 055	23 759
Amortissements et provisions	6.3.2	-21 062	-20 399
Immobilisations corporelles nettes	6.3.2	2 993	3 360
Actifs financiers non courants	6.3.2	478	460
Impôts différés	6.3.5	3 217	2 893
<b>Actif non courant</b>		<b>15 162</b>	<b>14 960</b>
Créances clients	6.3.3	23 071	27 824
Autres créances	6.3.4	2 665	3 137
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.3.6	3 480	2 554
<b>Actif courant</b>		<b>29 216</b>	<b>33 515</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>44 378</b>	<b>48 475</b>

(En milliers d'euros)	Note	30/06/2009	31/12/2008
<b>Passif</b>			
Capital	6.3.8	1 081	1 081
Primes		17 782	17 748
Réserves consolidées		502	-286
Réserves consolidées - Impact IFRS		-1 041	-984
Réserves de conversion		21	-199
Résultat net Groupe		-245	480
<b>Capitaux propres part du Groupe</b>		<b>18 100</b>	<b>17 840</b>
Intérêts minoritaires		335	136
Résultat net part des minoritaires		190	193
<b>Capitaux propres de l'ensemble consolidé</b>		<b>18 625</b>	<b>18 169</b>
Provisions pour risques et charges	6.3.9	808	1 060
Dettes financières à long terme	6.3.10	1 121	2 001
Passifs d'impôt différé	6.3.12	1 179	1 348
<b>Passif non courant</b>		<b>3 108</b>	<b>4 409</b>
Dettes fournisseurs d'exploitation		3 287	3 935
Autres dettes	6.3.11	15 289	15 950
Dettes financières à long terme - Part à moins d'un an	6.3.10	4 069	6 012
<b>Passif courant</b>		<b>22 645</b>	<b>25 897</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>44 378</b>	<b>48 475</b>

### 3. COMPTE DE RESULTAT (NORMES IFRS)

(En milliers d'euros)	Note	1er semestre 2009	1er semestre 2008	31/12/2008
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	6.4.1	<b>44 353</b>	<b>38 661</b>	<b>82 699</b>
Autres produits de l'activité		0	0	0
<b>TOTAL DES PRODUITS DE L'ACTIVITE</b>		<b>44 353</b>	<b>38 661</b>	<b>82 699</b>
Achats et charges externes		-8 954	-8 089	-17 329
Subventions d'exploitation		2	0	1
Impôts et taxes		-1 290	-1 131	-2 356
Charges de personnel		-33 876	-29 170	-61 521
Dotation aux amort et aux prov nette		-546	34	-810
Autres produits et charges		416	37	293
<b>RESULTAT COURANT OPERATIONNEL</b>		<b>105</b>	<b>342</b>	<b>977</b>
Autres charges et produits non courants		-276	-140	-80
<b>RESULTAT OPERATIONNEL</b>		<b>-171</b>	<b>202</b>	<b>897</b>
Résultat financier				
Coût de l'endettement net		-18	-27	-47
Autres produits et charges financières		-94	-223	-649
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>		<b>-283</b>	<b>-48</b>	<b>201</b>
Impôt sur les résultats	6.5.2	228	190	472
<b>RESULTAT NET DES ENTREPRISES INTEGREES</b>		<b>-55</b>	<b>142</b>	<b>673</b>
<b>RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE</b>		<b>-55</b>	<b>142</b>	<b>673</b>
Part revenant aux intérêts minoritaires		190	6	193
<b>RESULTAT NET (PART DU GROUPE)</b>		<b>-245</b>	<b>136</b>	<b>480</b>
% du total des produits de l'activité		-0,6%	0,4%	0,6%
<b>Résultat net par action (en euros)</b>	6.3.8	<b>-0,05</b>	<b>0,03</b>	<b>0,09</b>
Résultat net dilué par action (en euros)	6.3.8	-0,04	0,02	0,09

#### 4. VARIATION DES CAPITAUX PROPRES (NORMES IFRS)

(En milliers d'euros)

	Nombre d'actions	Capital	Primes	Réserves consolidées	Réserves de conversion	Capitaux propres
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2003</b>	<b>5 353 500</b>	<b>1 071</b>	<b>17 151</b>	<b>-580</b>		<b>17 642</b>
Variation de change et divers			38		44	82
Prime de confusion			18	-18		0
Résultat net 2004				-2 984		-2 984
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2004</b>	<b>5 353 500</b>	<b>1 071</b>	<b>17 207</b>	<b>-3 582</b>	<b>44</b>	<b>14 740</b>
Variation de change et divers					-45	-45
Résultat net au 31 décembre 2005				-607		-607
Intérêt des minoritaires				-31		-31
Annulation actions propres				-28		-28
Stocks options			61			61
Ecart de conversion sur Goodwill				79		79
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2005</b>	<b>5 353 500</b>	<b>1 071</b>	<b>17 268</b>	<b>-4 169</b>	<b>-1</b>	<b>14 169</b>
Variation de change et divers				-11	75	64
Résultat net au 31 décembre 2006				2 123		2 123
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres				-128		-128
Stocks options			97			97
Ecart de conversion sur Goodwill				24		24
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2006</b>	<b>5 353 500</b>	<b>1 071</b>	<b>17 365</b>	<b>-2 161</b>	<b>74</b>	<b>16 349</b>
Variation de change et divers				1	-63	-62
Résultat net au 31 décembre 2007				1 123		1 123
Variation de périmètre				50		50
Intérêt des minoritaires						0
Provision de retraite				-80		-80
Annulation actions propres				-29		-29
Stocks options			113			113
Ecart de conversion sur Goodwill				-231		-231
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2007</b>	<b>5 353 500</b>	<b>1 071</b>	<b>17 478</b>	<b>-1 328</b>	<b>11</b>	<b>17 232</b>
Augmentation de capital et prime d'émission	50 000	10	170			180
Variation de change et divers				57	-210	-153
Résultat net au 31 décembre 2008				673		673
Variation de périmètre				735		735
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres				29		29
Stocks options			100			100
Ecart de conversion sur Goodwill				-627		-627
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2008</b>	<b>5 403 500</b>	<b>1 081</b>	<b>17 748</b>	<b>-461</b>	<b>-199</b>	<b>18 169</b>
Augmentation de capital et prime d'émission						0
Variation de change et divers				15	220	235
Résultat net au 30 juin 2009				-55		-55
Variation de périmètre						0
Intérêt des minoritaires						0
Annulation actions propres						0
Stocks options			34			34
Ecart de conversion sur Goodwill				242		242
<b>Capitaux propres au 30 juin 2009</b>	<b>5 403 500</b>	<b>1 081</b>	<b>17 782</b>	<b>-259</b>	<b>21</b>	<b>18 625</b>



## 5. TABLEAU DE FLUX (NORMES IFRS)

(En milliers d'euros)	30/06/2009	31/12/2008
<b>TRESORERIE AU 1ER JANVIER</b>	<b>-2 725</b>	<b>-431</b>
<b>FLUX D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net de l'ensemble consolidé	-55	673
Amortissements et provisions nets des reprises	546	890
Stocks options	34	100
Augmentation de capital et prime d'émission		180
(Plus) ou moins value sur sortie d'actifs	95	-56
Coût de l'endettement financier net	18	46
Charges d'impôt (exigible et différé)	-228	-472
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>410</b>	<b>1 361</b>
Impôts versés	-265	-303
Variation sur clients et autres créances	5 224	-1 434
Variation sur fournisseurs et autres dettes	-1 309	1 276
<b>Flux nets de trésorerie opérationnels</b>	<b>4 060</b>	<b>900</b>
<b>FLUX D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-55	-48
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-444	-1 663
Acquisitions nettes immobilisations financières	-12	-121
Acquisitions immobilisations financières		
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles		
Cessions immobilisations financières	6	111
Incidence actif et passif non courant disponible à la vente		
Incidence des variations de périmètre		-1 995
<b>Flux nets de trésorerie sur investissements</b>	<b>-505</b>	<b>-3 716</b>
<b>Flux nets de trésorerie après investissements</b>	<b>3 555</b>	<b>-2 816</b>
<b>FLUX DE FINANCEMENT</b>		
Remboursement sur immobilisations en crédit-bail	-144	-501
Intérêts des minoritaires		
Augmentation / remboursement net des emprunts	-808	1 044
Actions propres	0	28
Intérêts financiers nets versés	-18	-46
<b>Flux nets de trésorerie sur opérations de financement</b>	<b>-970</b>	<b>525</b>
Incidence des variations du cours des devises	212	-3
Variation de la trésorerie	2 797	-2 291
<b>TRESORERIE DE FIN DE PERIODE</b>	<b>72</b>	<b>-2 725</b>

## **6. SELECTION DE NOTES ANNEXES AUX COMPTES SEMESTRIELS AU 30 JUIN 2009**

### **6.1 Notes préliminaires**

#### **6.1.1 *Déclaration de conformité***

Les états financiers consolidés semestriels résumés au 30 juin 2009 sont établis conformément à la norme IAS 34 : information financière intermédiaire.

L'information et les notes détaillées ci-après ont été préparées sur la base des normes et interprétations adoptées au 30 juin 2009 et applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

#### **6.1.2 *Principes et methodes comptables***

##### **6.1.2.1 Règles de présentation**

Les comptes consolidés semestriels ont été préparés sur la base du référentiel IFRS (normes et interprétations) tel qu'adopté par l'Union Européenne au 30 juin 2009. Ces règles sont les mêmes que celles qui ont été appliquées pour l'établissement des états financiers annuels consolidés clos le 31 décembre 2008.

Le groupe CCA International a retenu les règles de présentation et d'information définies par la norme IAS 34 « information financière intermédiaire ». Les comptes semestriels ont été établis sous une forme résumée en retenant une sélection de notes annexes aux états financiers.

Les principes comptables ont été détaillés dans les états financiers consolidés annuels du 31 décembre 2008.

##### **6.1.2.2 Bases d'évaluation**

Les comptes consolidés du Groupe sont établis selon le principe du coût historique, à l'exception:

- des titres disponibles à la vente, évalués en juste valeur,
- des créances et des dettes à long terme évaluées en juste valeur,
- des passifs financiers évalués selon le principe du coût amorti.

##### **6.1.2.3 Recours à des estimations**

L'établissement des états financiers conformément au cadre conceptuel des normes IFRS nécessite d'effectuer des estimations et de formuler des hypothèses qui affectent les montants figurant dans les états financiers. Les principaux éléments concernés par l'utilisation d'estimations et d'hypothèses sont les tests de dépréciation des immobilisations incorporelles, les impôts différés, les provisions notamment la provision pour engagement de retraite et les dettes relatives aux compléments de prix versés dans le cadre d'acquisition de sociétés (clause de complément de prix). Ces estimations sont fondées sur les meilleures informations dont la direction dispose à la date de chaque arrêté des comptes. Une évolution divergente des estimations et des hypothèses retenues pourrait avoir un impact sur les montants comptabilisés.

#### 6.1.2.4 Provisions

Les provisions pour risques et charges sont constatées en totalité au 30 juin 2009.

#### 6.1.2.5 Amortissements des immobilisations

Les amortissements semestriels sont calculés sur la base des seuls actifs détenus par le Groupe au 30 juin 2009 selon le mode d'amortissement défini en note 2.4.5 de l'annexe aux états financiers consolidés du 31 décembre 2008.

#### 6.1.2.6 Tests de dépréciation

Un test de dépréciation est mis en œuvre, le cas échéant selon les modalités définis dans la note 2.4 de l'annexe aux états financiers consolidés du 31 décembre 2008.

#### 6.1.2.7 Imposition

##### **Impôt exigible**

La charge d'impôt sur le résultat au titre du premier semestre est calculée en appliquant au résultat avant impôt des sociétés le taux d'impôt estimé sur une base annuelle. Cette estimation tient compte de l'utilisation des déficits fiscaux reportables. Le calcul est effectué en tenant compte des taux d'impôt applicables aux différentes catégories de revenus (taux de droit commun, taux réduit).

##### **Impôt différé**

Le Groupe a appliqué au 30 juin 2009 les critères d'activation d'impôts différés aux déficits reportables tels que définis dans la note 2.4.15 des annexes aux états financiers consolidés du 31 décembre 2008.

## **6.2 Méthode et périmètre de consolidation**

### **6.2.1 *Méthode 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.

### 6.2.2 Périmètre de consolidation

Le périmètre de consolidation est présenté dans le tableau suivant :

Entreprises	Siren	Siège social	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêts
CCA International	394 254 809	Paris		
CCA International (France)	384 627 659	Paris	100 %	100 %
CCA Benelux		Belgique	100 %	100 %
CCA Deutschland		Allemagne	100 %	100 %
CCA Espana		Espagne	100 %	100 %
Fonoservice		Espagne	100 %	99.60 %
Interview AG		Allemagne	100 %	100 %
CCA International (UK) Ltd		Angleterre	100 %	100 %
Victoria Line		Paris	100 %	100 %
Client Center Alliance (Mauritius) Ltd.		Ile Maurice	74.99 %	74.99 %
CCA International – Call Center (Maroc)		Maroc- Casablanca	100%	100%
Société Monégasque de Services de Télécoms (SMST)		Monaco	60%	60%

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

La société CCA International – Call Center (Maroc) est entrée dans le périmètre de consolidation le 1er janvier 2008.

La Société Monégasque de Services de Télécoms (SMST) est entrée dans le périmètre de consolidation le 21 juin 2008.

## 6.3 Notes sur le bilan consolidé

### 6.3.1 Écarts d'acquisition

Les écarts d'acquisition ont évolué comme suit au cours du premier semestre 2009 :

En milliers d'euros (Valeur brutes)	31/12/08	Augmentation	Diminution	Ecart de conversion (1)	30/06/09
Écart d'acquisition CCA International (France)	433				433
Écart d'acquisition (1) CCA International (UK)	2 044			242	2 286
Écart d'acquisition Fonoservice	644				644
Écart d'acquisition Interview AG	0				0
Écart d'acquisition Victoria Line – Client Center Alliance (Mauritius)	4 021				4 021
Écart d'acquisition SMST (2)	873				873
Total écarts d'acquisition	8 015			242	8 257

(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 €.

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

En milliers d'euros	31/12/08	Dotations	30/06/09
Ecarts d'acquisition CCA International (France)			
Ecart d'acquisition CCA International (UK)			
Ecart d'acquisition Fonoservice	150		150
Ecart d'acquisition Interview AG	1 136		1 136
Ecart d'acquisition Victoria Line – Client Center Alliance (Mauritius)			
Total des dépréciations des écarts d'acquisition	1 286		1 286

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

### 6.3.2 Immobilisations incorporelles, corporelles et actifs financiers

Le détail des immobilisations brutes est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/08	Acquisitions	Cessions	Impact devises	Reclassement	Variation de périmètre	30/06/09
Immobilisations incorporelles	1 858	55					1 913
Immobilisations corporelles	23 759	444	- 175	53	- 26		24 055
Actifs financiers non courant	460	12	- 6	12			478
Total Immobilisations	26 077	511	- 181	65	- 26		26 446

Les immobilisations corporelles sont constituées d'installations techniques (1 550 K€), d'installations générales (2 748 K€), de mobiliers de bureau (712 K€), de matériel de bureau et informatique (5 520 K€), de matériel de transport (44 K€), d'immobilisations en cours ( 45 K€) et d'équipements pris en location financement (13 436 K€).

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/08	Augmentation	Diminution	Impact devises	Reclassement	30/06/09
Immobilisations incorporelles	1 626	70				1 696
Immobilisations corporelles	20 399	722	- 80	42	- 21	21 062
Total immobilisations	22 025	792	- 80	42	-21	22 758

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 30 juin 2009 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
CCA International (France)	10 447	9 857	590
CCA International (Holding)	5	1	4
CCA International (UK)	1 593	1 563	30
Interview AG	94	94	0
CCA International (Mauritius)	43	29	14
Victoria Line	1 204	1 031	173
Fonoservice	38	11	27
Smst	12	3	9
<b>TOTAL</b>	<b>13 436</b>	<b>12 589</b>	<b>847</b>

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

En milliers d'euros	30/06/09	31/12/08
Dépôts de garantie sur loyer	457	437
Autres	22	23
<b>TOTAL</b>	<b>479</b>	<b>460</b>

### 6.3.3 Créances Clients

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	30/06/09			31/12/08
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France	19 657	19 545	112	24 508
Créances clients Étranger	3 669	3 519	150	3 569
<b>Total brut</b>	<b>23 326</b>	<b>23 064</b>	<b>262</b>	<b>28 077</b>
Provision pour dépréciation France	105		105	100
Provision pour dépréciation Etranger	150		150	153
<b>Total net</b>	<b>23 071</b>	<b>23 064</b>	<b>7</b>	<b>27 824</b>

### 6.3.4 Autres Créances

En milliers d'euros	30/06/09			31/12/08
	Total	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances envers les organismes sociaux	99	99		180
Etat impôt sur les bénéfices et carry back	423	423		630
TVA à récupérer	951	951		1 186
Autres créances	305	305		543
Avances et acomptes	0	0		0
Charges constatées d'avance	887	887		598
<b>Total autres créances</b>	<b>2 665</b>	<b>2 665</b>		<b>3 137</b>

### 6.3.5 Impôts différés actifs

Les impôts différés actifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/08	Impact sur le résultat	30/06/09
Participation des salariés	0	+ 28	+ 28
Autres différences temporaires	+ 985	+ 55	+ 1 040
Reports déficitaires activés	+ 7 747	+ 1 285	+ 9 032
<b>Différences fiscales sur décalages temporaires</b>	<b>+ 8 732</b>	<b>+ 1 368</b>	<b>+ 10 100</b>
Crédit bail	+ 22	- 2	+ 20
<b>Total base</b>	<b>+ 8 754</b>		<b>+ 10 120</b>
<b>Taux d'impôt différé</b>	<b>33.04%</b>		<b>31.79%</b>
<b>Impôt différé</b>	<b>+ 2 893</b>		<b>+ 3 217</b>

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

En milliers d'euros	30/06/09 (En base)	31/12/08 (En base)
CCA International (France)	5 406	4 090
CCA International (UK)	797	972
CCA Deutschland	390	351
Interview AG	1 172	1 172
CCA Benelux	0	0
Fonoservice	1 261	744
CCA Espana	6	8
Victoria Line	0	410
<b>Total</b>	<b>9 032</b>	<b>7 747</b>

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

Les pertes générées par les activités du Groupe en Allemagne ont été financées par la société CCA International. Compte tenu de la liquidation amiable de la société opérationnelle Interview AG, la société CCA International envisage d'acter comptablement et juridiquement la perte générée par ce financement (par voie d'abandon de créances ou autre moyen). Ainsi, le Groupe a décidé de maintenir les impôts différés actifs liés aux déficits allemands.

### 6.3.6 Trésorerie et équivalents de trésorerie

Dans ce poste figurent notamment 717 milliers d'euros de trésorerie placée sous forme de fonds commun de placement.

### 6.3.7 Charges constatées 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.

### 6.3.8 Capitaux propres

Le capital social de la société CCA International est composé de 5.403.500 actions d'une valeur nominale de 0,2 euros par action. Les actions sont cotées sur l'Eurolist By EURONEXT TM.

#### Evolution du capital

	Nombre d'actions	Capital Social en K€	Prime d'émission en K€
Au 31 décembre 2008	5 403 500	1 081	17 748
Augmentation de capital	-	-	-
Stock options			34
Au 30 juin 2009	5 403 500	1 081	17 782

#### Résultat par action

Résultat consolidé	30/06/09	30/06/08	31/12/08
Nombre d'actions à la fin de la période	5 403 500	5 403 500	5 403 500
Résultat net part du groupe (en M€)	- 245	136	480
Résultat net par actions (en €)	- 0.05	0.03	0.09
Résultat net dilué par actions (en €)	- 0.04	0.02	0.09

#### Options de souscription

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

	Plan	Plan	Plan
Date d'assemblée ayant autorisé le plan	17 juin 2004	17 juin 2004	27 juin 2007
Date du directoire ayant attribué les options	1 <sup>er</sup> septembre 2004	21 mars 2006	28 juin 2007
Nombre total d'options de souscription	35.000	65 000	59 000
Point de départ d'exercice des options consenties	1 <sup>er</sup> septembre 2007	05 avril 2009	29 juin 2010
Date d'expiration des options	1 <sup>er</sup> septembre 2009	05 avril 2011	28 juin 2012
Prix de souscription des options	4.00 €	4.77 €	4.81 €
M. Jean Pierre Cismaresco	35 000	35 000	20 000
Mme Carol Rogerson	0	20 000	10 000

L'impact sur le résultat de la période de l'application d'IFRS 2 sur les stocks options est de 34 K€



### 6.3.9 Mouvements des provisions

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/08	Dotation 2009	Reprise 2009 (utilisée)	Reprise 2009 (non utilisée)	30/06/09
Créances clients	254	5	- 4	0	255
Créances diverses	0	0	0	0	0
Provisions pour risques et charges	1 060	446	- 143	- 555	808
<b>TOTAL</b>	<b>1 314</b>	<b>451</b>	<b>- 147</b>	<b>- 555</b>	<b>1 063</b>

#### Détail des provisions pour risques et charges

Les provisions concernent des litiges prud'homaux et sociaux (598 K€), des engagements de retraite (178 K€) et une provision pour fermeture du site de l'Allemagne (27 K€).

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

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

La société entend contester formellement le bien-fondé de la totalité de ces demandes. Par mesure de prudence et sans remettre en cause cette contestation d'ensemble, il a été décidé de comptabiliser une provision pour risque de 300 milliers d'euros dans les comptes au 30 juin 2009.

Les autres dotations aux provisions pour risques 2009 concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux, et la variation de la provision pour engagements de retraite.

Les reprises sur provisions pour risques 2009 concernent essentiellement une reprise de provision sur Victoria Line pour retard de paiement de TVA et dettes sociales (555 K€), des litiges prud'homaux (77 K€) et une reprise partielle de provision pour fermeture du site de l'Allemagne (53 K€).

### 6.3.10 Emprunts et dettes financières

Les dettes financières s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/08	30/06/09			
		Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	688	546	228	318	0
Emprunts et dettes sur location financement	999	853	410	443	0
Découverts bancaires (1)	5 279	3 407	3 407		0
Comptes courants	1 047	384	24	360	0
<b>Total</b>	<b>8 013</b>	<b>5 190</b>	<b>4 069</b>	<b>1 121</b>	<b>0</b>

(1) Dont En cours Factor (1 889 K€ au 30 juin 2009)  
L'ensemble de la dette est en euros.

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

- deux emprunts contractés en 2008 sur CCA International et CCA International (France). Le solde restant à courir au 30 juin 2009 est de 173 K€.
- un emprunt de 48 milliers d'euros, restant dû par Client Center Alliance (Mauritius) au 30 juin 2009.
- un emprunt de 500 milliers d'euros contracté par Fonoservice en 2007. Le solde restant à courir au 30 juin 2009 est de 325 K€.

### 6.3.11 Autres dettes

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/08	30/06/09			
		Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	A plus de 5 ans
Personnel et comptes rattachés	3 513	4 117	4 117		
Organismes sociaux	4 466	5 197	5 197		
Dettes fiscales	6 622	4 637	4 637		
Dettes diverses	933	845	845		
Produits constatés d'avance	416	493	493		
<b>Total</b>	<b>15 950</b>	<b>15 289</b>	<b>15 289</b>		

### 6.3.12 Passifs d'impôt différé

Les impôts différés passifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/08	Impact sur le résultat	30/06/09
Autres différences temporaires	+ 4 025	- 488	+ 3 537
<b>Total base</b>	<b>+ 4 025</b>	<b>- 488</b>	<b>+ 3 537</b>
<b>Taux d'impôt différé</b>	<b>33.33%</b>	<b>33.33%</b>	<b>33.33%</b>
<b>Impôt différé</b>	<b>1 348</b>	<b>- 169</b>	<b>1 179</b>

## 6.4 Informations sectorielles au 30 juin 2009

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

La structure d'organisation interne et de gestion de la société et son système d'information financier interne sont établis selon ce seul segment d'activité, considéré comme le segment primaire d'activité.

Les tableaux ci-dessous sont présentés par zone géographique.

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

Pour permettre d'avoir une information comparable, le chiffre d'affaires de l'exercice 2009 est présenté hors impact de cette entrée.

### 6.4.1 Chiffre d'affaires par zone géographique

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

Pays	2009 (6 mois)	2009 hors SMST (6 mois)	2008 (6 mois)	2008 hors SMST (6 mois)	2008 (12 mois)	2008 hors SMST (12 mois)
France et pays rattachés	36 684	30 649	28 202	27 880	63 372	57 224
Hors France	7 669	7 669	10 459	10 459	19 327	19 327
<b>TOTAL</b>	<b>44 353</b>	<b>38 318</b>	<b>38 661</b>	<b>38 339</b>	<b>82 699</b>	<b>76 551</b>

### 6.4.2 Effectifs

Pays	2009 (6 mois)	2008 (6 mois)	2008 (12 mois)
France et pays rattachés	2 209	1 851	2 131
Hors France	881	684	740
<b>TOTAL</b>	<b>3 090</b>	<b>2 535</b>	<b>2 871</b>

## 6.5 Notes sur le compte de résultat consolidé

### Impôts sur les sociétés

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

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

(en milliers d'euros)	30/06/09	31/12/2008
Impôt courant	- 412	+ 1 085
Impôts différés	+ 640	- 613
Total	228	+ 472

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

(en milliers d'euros)	30/06/09	Taux	Impôt
Résultat avant impôts et stock options	- 249	33.33 %	83
Charges non déductibles		33.33 %	+ 166
<b>Total</b>		33.33 %	<b>+ 249</b>
Différences liés au taux de l'IS 30% Angleterre (33.33-30)%			+ 18
Différences liés au taux de l'IS 30% Allemagne (33.33-25)%			- 4
Différences liés au taux de l'IS 30% Espagne (33.33-30)%			- 17
Déficits non activés sur Maurice			+ 30
Déficits non activés sur CCA International – Call Center (Maroc)			- 48
<b>Total</b>			<b>+ 228</b>

## 6.6 Informations complémentaires

### 6.6.1 Engagements hors bilan

En milliers d'euros	30/06/09	31/12/08
Cautions de contre garantie sur marchés		0
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		0
Nantissements hypothèques et sûretés réelles		0
Avais, cautions et garanties donnés	969	920
Autres engagements donnés	0	500
<b>Total</b>	<b>969</b>	<b>1 420</b>

#### Engagements donnés (filiales)

- CCA International s'est portée caution pour sa filiale anglaise CCA International (UK) à hauteur de 400 000 GBP, en garantie d'une ligne de découvert autorisé sur le compte ouvert par CCA International (UK) auprès de la banque ABN AMRO.
- CCA International a consenti à Fortis Bank SA Succursale Espagne, une garantie à première demande des engagements pris par Fonoservice, en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 500 000 €, auquel s'ajoute les intérêts, commissions, et tous autres frais et dépenses en relation avec le dit prêt.

### **Autres engagements donnés**

- Engagements donnés lors de l'acquisition de SMST (Ecall)
  - Promesse d'achat consentie par CCA International au profit de Monaco Télécom

CCA International s'engage à acquérir les actions complémentaires si, entre le 30 juin 2011 et le 30 juillet 2011 inclus, Monaco Télécom notifie à CCA International, sa volonté de lui céder lesdites actions complémentaires.
  - Promesse de vente consentie par Monaco Télécom au profit CCA International

Monaco Télécom s'engage à céder les actions complémentaires à CCA International, si, entre le 02 avril 2011 et le 29 juin 2011 inclus, ou entre le 31 juillet 2011 et le 02 avril 2013 inclus, CCA International notifie à Monaco Télécom, sa volonté de d'acquérir les dites actions complémentaires.
  - Complément de prix

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

### **Engagements reçus**

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

## ***6.6.2 Informations relatives aux parties liées***

### **6.6.2.1 Indemnité de rupture**

Néant.

### **6.6.2.2 Liens avec la société mère**

La Société a conclu le 29 décembre 2008 une convention de prestations de services avec la société Finapertel, dans le domaine de l'assistance administrative, comptable, financière, de ressources humaines et de gestion. Cette convention a pris effet rétroactivement, pour partie, le 1<sup>er</sup> juillet 2008 et est entrée pleinement en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2009.

### **6.6.2.3 Liens avec les filiales**

La Société a conclu le 29 décembre 2008 une convention de prestations de services avec l'ensemble de ses filiales, à l'exception de la société Interview AG, dans le domaine de l'assistance commerciale et du marketing. Cette convention a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

## ***6.6.3 Informations sur les risques de marché***

### **6.6.3.1 Risque de change**

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

#### 6.6.3.2 Risque de taux

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

#### 6.6.4 *Effectifs*

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

<b>Effectif moyen</b>	<b>30/06/2009</b>	<b>30/06/2008</b>
Cadres	87	76
Employés	3 003	2 459
<b>TOTAL</b>	<b>3 090</b>	<b>2 535</b>

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

Au 30 juin 2009, la participation des salariés aux fruits de l'expansion est de 27 880 € sur l'exercice contre 0 au 31 décembre 2008 et 30 juin 2008.

#### 6.7 Evénements postérieurs a la clôture

Comme indiqué au point 1.4 du rapport semestriel d'activité, CCA international a annoncé le 30 juillet 2009 l'acquisition, sous conditions suspensives devant être levées au plus tard le 30 septembre 2009, de la totalité du capital et des droits de votes de la société Intra Call Center (ICC).

Intra Call Center, créée en 1996 par Eric Dadian, son actuel Président, est également une entreprise spécialisée dans la gestion de centres de contacts. Intra Call Center a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 27,3 millions d'euros et dispose de trois sites de production en France (Amiens, Reims, Lyon) et un site en Arménie pour un effectif de près de 1000 personnes.

### 7. ATTESTATION DES RESPONSABLES

J'atteste, à ma connaissance, que les comptes condensés pour le semestre écoulé sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le rapport semestriel d'activité ci-joint présente un tableau fidèle des événements importants survenus pendant les six premiers mois de l'exercice, de leur incidence sur les comptes, des principales transactions entre parties liées ainsi qu'une description des principaux risques et des principales incertitudes pour les six mois restants de l'exercice.

Paris, le 26 août 2009.

---

**Pierre Gosselin**  
**Président du Directoire**

8. RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR L'INFORMATION FINANCIERE SEMESTRIELLE 2009

**CCA INTERNATIONAL S.A.**

Période du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 30 juin 2009

**Rapport des Commissaires aux Comptes sur l'information financière semestrielle 2009**

Mesdames, Messieurs les Actionnaires

En exécution de la mission qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale et en application des articles L.232-7 du Code de Commerce et L.451-1-2 III du Code monétaire et financier, nous avons procédé à :

- l'examen limité des comptes semestriels consolidés condensés de la société CCA International, relatifs à la période du 1<sup>er</sup> janvier au 30 juin 2009, tels qu'ils sont joints au présent rapport,
- la vérification des informations données dans le rapport semestriel d'activité.

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

**I. Conclusion sur les comptes**

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

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

## **II. Vérifications et informations spécifiques**

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

Paris, le 28 août 2009

Les Commissaires aux Comptes

**Rouer, Bernard, Bretout**  
Thierry BRETOUT

**MBV & Associés**  
Régis BIZIEN