



Rapport financier annuel

au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2014

- +⁺ Déclaration des personnes physiques assumant la responsabilité du rapport financier annuel
- +⁺ Rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2014
- +⁺ Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2014
- +⁺ Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2014
- +⁺ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2014
- +⁺ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels sociaux au 31 décembre 2014



France

Amiens

Carmaux

Poitiers

Reims

Rouen

ATTESTATION DU RESPONSABLE DU RAPPORT ANNUEL

Espagne

Barcelone

Ile Maurice

Goodlands

Maroc

Casablanca

Monaco

Royaume Uni

Londres

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

J'atteste, qu'à ma connaissance, les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et que le rapport de gestion présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

Paris, le 30 avril 2015

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 : 1 rue Jeanne d'Arc

92130 Issy les Moulineaux

394 254 809 RCS Nanterre

**RAPPORT SUR LA GESTION DU GROUPE ET SUR LA GESTION DE LA SOCIÉTÉ
AU TITRE DE L'EXERCICE 2014
PROPOSÉ PAR LE DIRECTOIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 28 MAI 2015**

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 2014, 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 telles qu'elles ont été modifiées le 16 juin 2013, sur la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés cotées.

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

TABLE DES MATIÈRES

1.	FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ	4
2.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE.....	5
3.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ	7
4.	EVOLUTION DES AFFAIRES, DES RÉSULTATS ET DE LA SITUATION FINANCIÈRE	8
5.	SITUATION D'ENDETTEMENT	8
6.	ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT	9
7.	FILIALES ET PARTICIPATIONS	9
8.	ACTIONNARIAT	10
9	MANDATAIRES SOCIAUX	12
10	COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	13
11	DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	14
12.	CONSÉQUENCES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITÉ	14
13.	RISQUES DE MARCHÉ, PAYS ET ACTIONS.....	15
14.	DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE ET SUBDELEGATIONS.....	16
15.	DEMANDES DE DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE.....	16
16.	OPÉRATIONS RÉALISÉES PAR LES DIRIGEANTS SUR LEURS TITRES DE LA SOCIÉTÉ.....	20
17.	ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE.....	20

1. FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ

Croissance du résultat opérationnel (+25%) et du résultat net (+39%) consolidés

CCA International a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 99,0 millions d'euros au cours de l'exercice 2014, en léger retrait (-1,9%) par rapport à l'exercice précédent. A taux de change comparable, la baisse organique se limite à 2,3%. Cette stabilisation du chiffre d'affaires annuel, résultant du retour à la croissance sur le second semestre, a été rendue possible par la diversification du portefeuille clients entamée avec succès en 2013. La croissance de nouveaux secteurs (énergie, e-commerce, assurances, automobile notamment), le gain de nouveaux clients et la croissance des activités du Groupe à l'International ont permis de compenser l'érosion des volumes d'activités dans le secteur des télécoms en France.

Grâce au maintien de la politique de contrôle des coûts et d'optimisation des capacités de production, le résultat opérationnel courant est en croissance de 24% par rapport à l'exercice précédent, s'établissant à 3,8 millions d'euros pour l'exercice 2014, contre 3,1 millions d'euros pour l'exercice 2013. En l'absence d'autres produits et charges non courants, le résultat opérationnel de l'exercice 2014 s'est également élevé à 3,8 millions d'euros, en croissance de 25% par rapport à l'exercice 2013.

Après prise en compte d'un résultat financier à l'équilibre et d'une charge d'impôt de 1,1 million d'euros, le résultat net après impôt au 31 décembre 2014 est en croissance de 39% sur l'exercice précédent, s'établissant à 2,7 millions d'euros, contre 2,0 millions d'euros pour l'exercice 2013.

Lancement de CCA Courtage

CCA International a fait le choix de concentrer son expertise dans le domaine de l'Assurance au sein d'une division spécialisée **CCA Courtage**.

La création de CCA Courtage est basée sur les constats suivants :

- +* La distribution de produits d'assurances n'est pas simplement une opération de télévente
L'assurance étant une profession réglementée, la distribution doit concilier savoir-faire commerciale, expertises produits assurantiels et conformité réglementaire.
- +* Le service client est avant tout synonyme de solutions et de satisfaction
Ambassadeur de l'image de la marque de notre partenaire, le service client doit être son extension naturel en véhiculant ses valeurs, ses obligations et maîtrisant ses produits.
- +* La gestion de contrat est le moment de vérité de la relation commerciale
Une bonne gestion (efficiente et efficace) est un prérequis indispensable pour autant la relation client et l'expérience qui en découle seront déterminant dans la fidélisation du client.

Fort du savoir-faire métier de CCA International, CCA Courtage propose des solutions clés en main et personnalisée au contexte des acteurs de l'Assurance (Assureurs, Courtiers, IP, Mutuelles) qui se déclinent autour de leurs attentes.

2. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE

2.1 Activité du Groupe

CCA International a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 99 millions d'euros au cours de l'exercice 2014, en léger retrait (-1,9%) par rapport à l'exercice précédent. A taux de change comparable, la baisse organique se limite à 2,3%.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour le marché français en 2014 est de 84.973 milliers d'euros, à comparer à 88.300 milliers d'euros en 2013. La part des activités françaises dans le chiffre d'affaires du Groupe s'est établi à 85,8%, contre 87,4% pour l'exercice précédent.

Le résultat opérationnel courant sur la France s'élève en 2014 à +3.672 milliers d'euros, contre +3.765 milliers d'euros en 2013.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour les marchés hors de France en 2013 est de 14.063 milliers d'euros, contre 12.681 milliers d'euros pour 2013, soit une croissance de 10,9%.

Le résultat opérationnel courant réalisé hors de France s'est établi en 2014 à +165 milliers d'euros, contre -673 milliers d'euros en 2013.

2.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2014

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice s'élève à 99.036 milliers d'euros, contre 100.981 milliers d'euros en 2013.

Les charges de personnel s'élèvent à 67.156 milliers d'euros et représentent 67,8 % du chiffre d'affaires. Pour l'année 2013, ces charges s'élevaient à 70.514 milliers d'euros et représentaient 69,8% du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel pour l'exercice 2014 s'est établi à +3.837 milliers d'euros, contre +3.066 milliers d'euros sur l'exercice précédent.

Le résultat financier est de +5 milliers d'euros contre -275 milliers d'euros l'année précédente. L'impôt sur les résultats représente une charge de 1.123 milliers d'euros pour l'exercice 2014, contre une charge de 840 milliers d'euros au titre de l'exercice précédent.

Le résultat net consolidé ressort bénéficiaire de 2.719 milliers d'euros (2.693 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe) contre un résultat bénéficiaire de 1.951 milliers d'euros pour l'année 2013 (1.961 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe).

2.3 Etat de la situation financière consolidée au 31 décembre 2014

Au 31 décembre 2014, le total du bilan s'élève à 61.011 milliers d'euros contre 57.677 milliers d'euros au 31 décembre 2013.

Les postes d'actifs ont évolué de la façon suivante entre 2013 et 2014 :

- actif non courant en baisse de 1.937 milliers d'euros (22.095 milliers d'euros en 2014 contre 24.032 milliers d'euros en 2013) ;
- actif courant en hausse de 5.271 milliers d'euros (38.916 milliers d'euros en 2014 contre 33.645 milliers d'euros en 2013).

Entre 2013 et 2014, les postes de passif ont varié comme suit :

- passif non courant en baisse de 1.307 milliers d'euros (4.126 milliers d'euros en 2014 contre 5.433 milliers d'euros en 2013) ;
- passif courant en hausse de 1.950 milliers d'euros (28.389 milliers d'euros en 2014 contre 26.439 milliers d'euros en 2013).

Au 31 décembre 2014, les fonds propres part du Groupe s'établissent à 28.604 milliers d'euros.

2.4 Flux de trésorerie consolidés au 31 décembre 2014

La capacité d'autofinancement s'établit à +5.417 milliers d'euros en 2014, contre +1.694 milliers d'euros en 2013.

Les flux nets de trésorerie opérationnels se sont élevés à +1.465 milliers d'euros en 2014 contre -226 milliers d'euros en 2013.

Les opérations d'investissements de l'exercice ont dégagé un besoin de trésorerie de 862 milliers d'euros. Elles intègrent notamment des acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles et corporelles pour 854 milliers d'euros.

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'élève à -805 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 2014, à hauteur de 3.860 milliers d'euros, contre une situation positive à hauteur de 4.223 milliers d'euros au 31 décembre 2013.

2.5 Evènements postérieurs à la clôture de l'exercice

Néant.

2.6 Perspectives d'avenir du Groupe

CCA International va poursuivre en 2015 ses efforts de diversification de son portefeuille client et de distribution géographique de ses activités.

Après les lancements réussis des offres spécialisées CCA Courtage -dédiée au secteur de l'assurance, mutuelles et prévoyance- et CCA Tech Support -métiers de l'assistance technique-, le Groupe développe un savoir-faire innovant pour accompagner ses clients dans la digitalisation de leur relation client.

Dans le même temps de nouvelles implantations internationales viendront dans le courant de l'année compléter l'offre Pan Européenne différenciée du Groupe qui permet à CCA International d'opérer à partir de ses différents hubs des programmes de relation client multicanale en 27 langues.

Enfin le développement des capacités de production au Maroc et à l'île Maurice –ouverture d'un nouveau site à Port Louis- vont permettre de renforcer la compétitivité économique des dispositifs off-shore de première et seconde génération du Groupe.

3. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ

3.1 Compte de résultat au 31 décembre 2014

Au cours de l'exercice, la Société a réalisé un chiffre d'affaires de 68.942 milliers d'euros, contre 59.625 milliers d'euros au cours de l'exercice 2013. Les autres produits d'exploitation, d'un montant total de 1.410 milliers d'euros, comprennent pour l'essentiel des reprises de provisions pour risques et des produits en provenance des filiales.

Les charges d'exploitation se sont élevées à 69.049 milliers d'euros contre 59.792 milliers d'euros en 2013. Elles sont composées essentiellement d'autres achats et charges externes pour 67.853 milliers d'euros, des impôts, salaires et charges sociales pour 1.019 milliers d'euros, d'amortissements et de provisions pour 177 milliers d'euros.

Le résultat d'exploitation est positif à hauteur de 1.304 milliers d'euros contre un résultat positif l'année dernière de 22 milliers d'euros.

Le résultat financier est positif à hauteur de 710 milliers d'euros, contre un résultat financier négatif de -3.813 milliers d'euros en 2013. La variation du résultat financier d'une année sur l'autre s'explique par la nature de ses principales composantes que sont les dotations (nettes de reprises) de provisions sur titres et comptes courants détenus sur les filiales du Groupe, ainsi que les montants versés par les filiales au titre de dividendes.

Le résultat courant s'établit ainsi à +2.014 milliers d'euros en 2014, contre un résultat courant négatif de -3.790 milliers d'euros en 2013.

L'exercice clos le 31 décembre 2014 dégage un résultat net après impôts positif à hauteur de 2.211 milliers d'euros, contre un résultat net négatif de -3.323 milliers d'euros en 2013.

3.2 Bilan au 31 décembre 2014

Au 31 décembre 2014, l'actif immobilisé s'élève à un montant net de 25.172 milliers d'euros, dont 24.919 milliers d'euros de titres de participation des filiales. En 2013, ces mêmes postes s'élevaient respectivement à 25.136 milliers d'euros, dont 24.869 milliers d'euros de titres de participation des filiales.

Au 31 décembre 2014, le montant de l'actif circulant s'établit à 28.404 milliers d'euros et il se décompose principalement de la manière suivante :

▪ Clients :	18.878 milliers d'euros
▪ Autres créances :	8.400 milliers d'euros
▪ Disponibilités :	963 milliers d'euros
▪ Charges constatées d'avance :	164 milliers d'euros

Le montant des capitaux propres ressort au 31 décembre 2014 à 16.519 milliers d'euros, contre 14.291 milliers d'euros en 2013.

Le montant du passif courant s'élève à 37.058 milliers d'euros et est formé pour 14.228 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 (804 milliers d'euros), dettes fiscales et sociales (2.668 milliers d'euros), des dettes fournisseurs (18.960 milliers d'euros), ainsi que des autres dettes (397 milliers d'euros).

Enfin, le total du bilan s'élève au 31 décembre 2014 à la somme de 53.577 milliers d'euros, contre 48.401 milliers d'euros au 31 décembre 2013.

3.3 Affectation du résultat et distribution de dividendes

Affectation du résultat

Nous vous proposons d'affecter le résultat de l'exercice s'élevant à 2.211.487 euros de la manière suivante :

Résultat de l'exercice

Report à nouveau	0 €
Résultat à affecter	2.211.487 €
	<hr/>
	2.211.487 €

Affectation

Report à nouveau	2.211.487 €
------------------	-------------

Le solde au compte report à nouveau est porté à 2.211.487 €

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 21.783 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 18.960 milliers d'euros au 31 décembre 2014, dont 18.346 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 chiffre d'affaires du premier trimestre de l'exercice 2015 sera en croissance par rapport au premier trimestre de l'exercice précédent, grâce aux effets de la diversification du portefeuille client et de la distribution géographique des activités du Groupe.

5. SITUATION D'ENDETTEMENT

5.1 Situation à la clôture de l'exercice 2014

L'endettement financier brut de la Société ressort à un montant total de 15.082 milliers d'euros, dont 14.228 milliers d'euros auprès de sociétés du Groupe.

L'endettement financier brut du Groupe d'un montant total de 2.587 milliers d'euros est composé de découverts bancaires pour 1.327 milliers d'euros, d'emprunts auprès des établissements de crédit pour 1.100 milliers d'euros et 160 milliers d'euros de comptes courants d'associés.

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit restant dus au 31 décembre 2014 intègrent les emprunts suivants :

- un emprunt contracté en 2010 par SMST, dont le solde restant dû au 31 décembre 2014 est de 300 milliers d'euros ;
- un emprunt contracté en décembre 2011 par CCA International dont le solde restant dû au 31 décembre 2014 est de 800 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 2.587 milliers d'euros pour un montant de capitaux propres de 28.604 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur capitaux propres de 9,0% (contre 10,3% au 31 décembre 2013).

Au 31 décembre 2014, le Groupe se trouve en situation de trésorerie nette positive, à hauteur de 2.600 milliers d'euros. A la clôture de l'exercice précédent, le Groupe était en situation de trésorerie nette positive, à hauteur de 2.197 milliers d'euros.

5.3 Ratio endettement du Groupe sur chiffre d'affaires

L'endettement brut s'élève à 2.587 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 99.036 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur chiffre d'affaires de 2,6% (contre 2,6% au 31 déc 2013).

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 2014

Entreprises	Siren	Siège social	% de contrôle
CCA INTERNATIONAL (FRANCE)	384 627 659	Paris	100%
INTRA CALL CENTER	409 709 342	Amiens	100%
CCA COURTAGE	800 520 173	Paris	100%
SMST (eCALL)	/	Monaco	100%
VICTORIA LINE	422 596 254	Paris	100%
CCA INTERNATIONAL – CALL CENTER (MAROC)	/	Maroc	100%
CCA INTERNATIONAL (CASABLANCA)	/	Maroc	100%
CCA MAURITIUS	/	Ile Maurice	74,99%
CCA INTERNATIONAL (UK)	/	Angleterre	100%
CCA ESPANA	/	Espagne	100%
FONOSERVICE	/	Espagne	100%
CCA DEUTSCHLAND	/	Allemagne	100%

7.2 Prise de participation au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2014

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 2014 sont les suivants :

- La poursuite de la baisse du chiffre d'affaires des sociétés CCA International (France), filiale française et historique du Groupe, et Intra Call Center, société française acquise en septembre 2009, résulte de l'érosion continue des volumes d'activités dans le secteur des télécoms en France ; la diversification du portefeuille client entamée avec succès en 2013 à toutefois permis de limiter les effets de cette baisse, et la poursuite de la politique de contrôle des coûts a permis une relative stabilité des résultats nets ;
- la société SMST (eCALL), filiale monégasque acquise au mois de juin 2008, a connu une baisse sensible de son chiffre d'affaires en raison de la baisse des volumes sur le secteur de la téléphonie ; le niveau de résultat a néanmoins pu être maintenu à un niveau satisfaisant ;
- grâce au dynamisme de son développement commercial, la filiale anglaise, CCA International (UK) a connu une croissance significative de son chiffre d'affaires au cours de l'exercice et a confirmé son redressement opéré dès la fin de l'exercice 2013, en retrouvant des résultats positifs pour l'ensemble de l'année 2014 ;
- la filiale espagnole, Fonoservice, a réussi à retrouver un résultat à l'équilibre en supprimant totalement les pertes réalisées en 2013, et ce malgré la poursuite de la baisse de son chiffre d'affaires ;
- la filiale marocaine CCA International (Casablanca) a poursuivi sa croissance en développant le chiffre d'affaires réalisé sur le site de Casablanca (+68% par rapport à 2013) ;
- bien qu'impactée par la baisse des volumes du secteur de la téléphonie sur le marché français, la filiale basée à l'Ile Maurice est parvenue en 2014 à faire croître son chiffre d'affaires et ses résultats.

7.5 Participations réciproques au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2014

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 2014, 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 2014.

8.2 Information sur la détention du capital au 31 décembre 2014

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 2014, plus du vingtième, du dixième, des trois vingtièmes, du cinquième, du quart, des trois dixièmes, du tiers, de la moitié, des deux

tiers, des dix-huit vingtièmes ou des dix-neuf vingtièmes du capital social ou des droits de vote aux Assemblées Générales de la Société, sont les suivantes :

Actionnaires inscrits au nominatif	Nombre d'actions	% du capital	Nombre de droits de vote	% des droits de vote
FINAPERTEL	6.766.764	91,94%	13.378.187	93,82%
RES PUBLICA	356.816	4,85%	606.816	4,26%
M. CISMARESCO	37.808	0,51%	75.616	0,53%
M. DELCAIRE	100	0,00%	100	0,00%
M. MARMONT	40	0,00%	80	0,00%
M. VASSEUR	10	0,00%	10	0,00%
M. DE LOVINFOSSE	1	0,00%	2	0,00%
EUROPE OFFERING	1	0,00%	2	0,00%
M. BALLADUR	1	0,00%	2	0,00%
LFPI GESTION	1	0,00%	2	0,00%
M. LANGE	1	0,00%	2	0,00%
PROXINVEST	1	0,00%	2	0,00%
PUBLIC	198.728	2,70%	198.728	1,39%
TOTAL	7.360.272	100	14.259.549	100

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

Néant.

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

Néant.

8.5 Achat par la Société de ses propres actions

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de la Société a autorisé, au cours sa réunion du 27 mai 2014, 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 2014 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 2014. 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 2015 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 2015.

8.6 Options de souscription d'actions consenties par la Société

A la date du 31 décembre 2014, 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

CCA International a conclu en 2014 un contrat de prestation de services et un contrat d'apporteur d'affaires avec la société San Stefano, société majoritairement détenue par M. Eric Dadian, Président du Conseil de Surveillance. La conclusion de ces contrats a été soumise à la procédure d'autorisation préalable du Conseil de Surveillance, prévue par l'article L. 225-86 du Code de commerce (délibération du 14 janvier 2014).

Les sommes comptabilisées en charges par la Société au titre de ces deux contrats se sont élevées à 100.329 euros pour l'exercice 2014.

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, Président du Conseil de Surveillance

M. Eric Dadian a perçu au titre de l'exercice 2014 une rémunération brute de 35.514 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans la Société).

Rémunération de M. Patrick Dubreil, Président du Directoire

M. Patrick Dubreil a perçu au titre de l'exercice 2014 une rémunération brute de 127.207 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 188.753 euros au titre de ses fonctions de Président.

Rémunération de M. Sébastien Litou, Membre du Directoire

M. Sébastien Litou a perçu au titre de l'exercice 2014 une rémunération brute de 182.634 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge) 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 2014 (voir 8.2).

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

Néant.

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 2014, le contrôle de la Société est effectué par deux Commissaires aux comptes titulaires, nommés et exerçant leur mission conformément à la loi.

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

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

Commissaires aux comptes titulaires :

Nom / Dénomination	Adresse	Date de nomination	Echéance du mandat
MBV & Associés	26, rue Cambacérés 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 :

Nom / Dénomination	Adresse	Date de nomination	Echéance du mandat
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 2014

Les filiales de CCA étant implantées en France, en Angleterre, en Espagne, au Maroc et à l'Ile 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.

Compte d'exploitation Grande Bretagne	En % du total du Groupe	Impact en % d'une variation de 10% de la livre sterling
Chiffre d'affaires	9,38%	10,22%
Résultat opérationnel courant GB	3,47%	3,80%
Résultat opérationnel courant groupe	100%	100%

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

13.2 Risques de Marché Actions au 31 décembre 2014

Au 31 décembre 2014 en milliers d'euros	Portefeuille d'actions tierces ou OPCVM actions	Portefeuille d'actions propres
Position à l'actif	52	-
Hors Bilan (plus-value latente)	-	-
Position nette globale	52	-
Sensibilité du résultat à une baisse de 10% du cours de référence	-	-

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

14 DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE ET SUBDÉLEGATIONS

L'Assemblée Générale du 27 mai 2014 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 2014 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 27 mai 2014.

- 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 27 mai 2014, 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 2014 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 27 mai 2014.

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 27 mai 2014 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 2014 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale du 27 mai 2014.

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 :

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

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

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

- de l'attribution ou de la cession d'actions aux salariés au titre de leur participation aux fruits de l'expansion de l'entreprise et de la mise en œuvre de tout plan d'épargne d'entreprise dans les conditions prévues par la loi, notamment les articles L. 3332-1 et suivants du Code du travail.

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

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

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

- le nombre d'actions que la Société sera susceptible d'acheter dans le cadre des présentes n'excèdera pas 10% du nombre total des actions composant le capital de la Société à la date de réalisation de ces achats, étant précisé que le nombre d'actions acquises en vue de leur conservation et de leur remise ultérieure dans le cadre d'une opération de fusion, de scission ou d'apport ne pourra quant à lui excéder 5% de son capital social ;
- le nombre d'actions que la Société détiendra à quelque moment que ce soit ne pourra pas dépasser 10% du nombre total des actions composant le capital de la Société à la date considérée et sera par conséquent ajusté en cas d'augmentation ou réduction de capital éventuelles ;
- le prix unitaire d'achat hors frais maximum sera de vingt (20) euros par action ;
- en cas de revente sur le marché, le prix de vente minimum hors frais sera d'un (1) euro par action ; nonobstant ce qui précède, dans le cas où il serait fait usage des facultés offertes par le cinquième alinéa de l'article L. 225-209 du Code de commerce, les règles relatives au prix de vente seront celles fixées par les dispositions légales en vigueur. En outre, le prix minimum de vente ne s'appliquera pas en cas de remise de titres en paiement ou en échange dans le cadre d'opérations d'acquisition, ce prix étant applicable tant aux cessions décidées à compter de la date de la présente Assemblée qu'aux opérations à terme conclues antérieurement et prévoyant des cessions d'actions postérieures à la présente Assemblée ;
- le montant maximum des fonds que la Société pourra consacrer aux rachats de ses propres actions est de quatre (4) millions d'euros. Les achats seront financés par la trésorerie de la Société ou par endettement.

Cette autorisation prive d'effet, le cas échéant, toute délégation antérieure en cours donnée au Directoire à l'effet d'opérer sur les actions de la Société. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015 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 :

HUITIEME 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 septième 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 27 mai 2014. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015 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 91% du capital et plus de 93% des droits de vote de la Société. Seul 2,70% 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 de 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. Patrick Dubreil, 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 25 mars 2015

Le Directoire

Par : M. Patrick Dubreil, Président du Directoire

- ANNEXE 1 -

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

Nature des Indications / Périodes	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011	31/12/2010
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
a) Capital social	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 472 054
b) Nombre d'actions émises	7 360 272	7 360 272	7 360 272	7 360 272	7 360 272
c) Nombre d'obligations convertibles en actions	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 472 054
a) Chiffre d'affaires hors taxes	68 942 057	59 625 467	63 609 706	67 736 992	21 503 297
b) Bénéfice avant impôt, amortissements & provisions	1 527 480	1 881 997	1 744 757	1 122 322	2 092 067
c) Impôt sur les bénéfices	- 213 192	-537 797	-409 681	-725 336	-531 299
d) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements & provisions	1 740 672	2 419 794	2 154 438	1 847 658	2 623 366
e) Bénéfice après impôt, amortissements & provisions	2 211 487	-3 322 516	-3 697 527	-2 021 443	4 167 228
f) Montants des bénéfices distribués					
g) Participation des salariés					
a) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements	0.24	0.32	0.29	0.25	0.36
b) Bénéfice après impôt, amortissements provisions	0.30	-0.45	-0.50	-0.27	0.57
c) Dividende versé à chaque action					
a) Nombre de salariés	5	7	7	7	5
b) Montant de la masse salariale	634 452	422 693	726 898	553 999	375 103
c) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	226 512	163 004	224 106	243 070	154 180

- ANNEXE 2 -

TABLEAU DES VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

DÉNOMINATION	ÉTABLISSEMENT BANCAIRE	VALEUR AU 31/12/2014
CCA International (France) Placement LCL Monétaire C	LCL	50 700

- 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 27 mai 2014 n'a été mise en œuvre par le Directoire)

- ANNEXE 4 -

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

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

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
					HOLDING SAS, de FINANCIERE AURENIS SAS, et de BOXER HOLDING SAS - Président de LFPI HOTELS HOLDING DEUTSCHLAND SAS, HOLDPAI SAS, PRIMA INVEST SAS, PRIMA MAN SAS, FINANCIERE BOXER SAS, TOPCO BALLU SAS et de GLOBAL LIFTING FINANCE SAS
JÉRÔME BALLADUR (Né le 05/07/1960)	18/05/11	AGOA EX 31/12/16	Membre du CS	Directeur Général de La Financière Patrimoniale d'Investissement – LFPI SAS	- Membre du Conseil de surveillance de Hôtelière Développement SAS - Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, FINOLTEX SAS, et de PATER HOLDING SAS - Représentant de LFPI membre du Comité de surveillance de FINAPERTEL SAS - Gérant de SC MANINVEST - Cogérant de LFPE (Sàrl) FLE (Sàrl), (Luxembourg), FLE Holdco Sàrl (Luxembourg), FLE Holdco II Sàrl (Luxembourg) et de FLE GmbH (Autriche) - Co-gérant de LFPE Sàrl elle-même représentant de la masse des OBSA d'EXPLINVEST SAS, des OBSA de FINERGAL SAS et de SPC SAS - Administrateur de LFPI GESTION (SAS), LFPE SA (Suisse), LFPI Asset Management SAS - Censeur au Comité de

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
					surveillance de SPC SAS
OLIVIER LANGE (Né le 07/05/1973)	18/05/11	AGOA EX 31/12/16	Membre et Vice-Président du CS	Directeur Général de LFPI Gestion SAS	<ul style="list-style-type: none"> - Président du Comité de surveillance de FINERGAL SAS et de FINAPER 1 SAS - Représentant de LFPI Gestion Président du Comité de surveillance de FINANCIERE AURENIS SAS - Représentant de LFPI Gestion Administrateur de J.J.A. SA - Représentant de LFPI Gestion Présidente de TOPCO BALLU SAS et de FINANCIERE BOXER SAS - Représentant de LFPI Gestion membre du Conseil de surveillance de BOXER HOLDING SAS - Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, de FINAPERTEL SAS, et de SPC SAS - Membre du Conseil de surveillance d'EXPLINVEST SAS et de INICEA SAS - Représentant LFPI Gestion censeur au Conseil de surveillance d'INTERNATIONAL FITNESS HOLDING SAS - Censeur au Comité stratégique de ADFI7 SAS - Représentant de LFPI Gestion représentant de la masse des titulaires d'OBSA de BOXER HOLDING SAS - Administrateur de JZ Business Services 4 BV (Pays Bas)

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
GILLES ETRILLARD (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"> - Gérant de Financière Varatedo, Présidente du Conseil d'Administration de Foncière LFPI, SPPI à capital variable sous forme de SAS - Gérant de Financière Varatedo, Présidente de LFPI elle-même Présidente du Conseil de Surveillance de TIMHOTEL SAS, de HOTELIERE DEVELOPPEMENT SAS et de LFPI Hôtels Gestion SAS - Administrateur de LFPI Gestion SAS, LFPI REIM SAS et de LFPI Asset Management SAS - Président du Conseil d'administration de CFC, SPPI à capital variable et Conseil d'administration, et Président du Conseil d'administration de France Auto Patrimoine SPPI à capital variable de forme par actions simplifiée - Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS et d'HOLGAT SAS - Représentant permanent de LFPI Administrateur de J.J.A. SA et de GLOBAL LIFTING PARTNERS CBVA (Belgique) - Membre du Conseil de Surveillance de IDI SCA - Représentant de LFPI au Conseil de surveillance d'EXPLINVEST SAS et au Comité de Surveillance de FINANCIERE

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					<p>AURENIS SAS et de FINERGAL SAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Représentant de LFPI Censeur au Conseil de surveillance de STELLA HOLDING SAS - Censeur au Conseil de surveillance de SPC SAS - Gérant de Financière Varatedo Présidente de LFPI, elle-même Président de BALLU INVEST SAS - Gérant de Capinvest (SC) elle-même représentant la masse des titulaires d'OCA d'EXPLINVEST SAS - Gérant de Financière Varatedo Présidente de LFPI elle-même représentant de la masse des titulaires de BSA 1 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) - Co-gérant de FLE GmbH (Autriche) - Président et administrateur de LFPE SA (Suisse) - Gérant de Financière Varatedo Présidente de LFPI elle-même représentant la masse des OBSA PIK de HOLTAT SAS - Co-gérant de LFPE Sàrl elle-même représentant de la

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
					masse des OBSA d'EXPLINVEST SAS, des OBSA de FINERGAL SAS et de la masse des OBSA SPC SAS
ERICA LAPTES (Née le 17 juin 1961)	18/05/11		Représentant permanent de LFPI Gestion	Responsable juridique de LFPI Gestion	
ERIC DADIAN (Né le 12/09/1958)	15/04/13	AGOA EX 31/12/2016	Membre et Président du CS	Aucune	- Président de l'AFRC
PATRICK DUBREIL (Né le 12/09/1959)	15/04/13	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire et Directeur Général	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> - Président du Conseil d'administration de VICTORIA LINE - Représentant de CCA INTERNATIONAL, Président d'INTRA CALL CENTER SAS, de CCA INTERNATIONAL (France) SAS et de CCA COURTAGE SAS - Président et administrateur délégué de SMST - Gérant de CCA MAROC Sàrl et de CCA CASABLANCA - Représentant de CCA INTERNATIONAL, Chairman of the Board de CCA INTERNATIONAL (UK) Ltd - Fondateur de pouvoir de CALL CENTER ALLIANCE ESPANA et de FONOSERVICE - Chairman of the Board de CLIENT CENTER ALLIANCE MAURITIUS Ltd
SEBASTIEN LITOU (Né le 13/03/1972)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> - Représentant de CCA INTERNATIONAL, administrateur de VICTORIA LINE et de SMST - Director de CCA INTERNATIONAL

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
					(UK) - Director de CLIENT CENTER ALLIANCE (Mauritius) Ltd - Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)

- ANNEXE 5 -

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

Tableaux 1

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Patrick Dubreil, membre et Président du Directoire	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (en €) <i>(détaillées au tableau 2)</i>	312 845	314 640
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 (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	312 845	314 640

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Sébastien Litou, membre du Directoire	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	182 800	182 331
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 (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	182 800	182 331

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Eric Dadian, membre et Président du Conseil de Surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (détaillées au tableau 2)	155 535	35 514
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 4)	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	155 535	35 514

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Jérôme Balladur, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice (détaillées au tableau 2)	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 4)	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
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 (détaillées au tableau 2)	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 4)	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice (détaillées au tableau 6)	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Gilles Etrillard, Membre du Conseil de surveillance	Exercice N-1	Exercice N
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social : LFPI Gestion, Membre du Conseil de surveillance	Exercice N-1	Exercice N
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableaux 2

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Patrick Dubreil, 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	200 000	200 000	200 000	200 000
- rémunération variable	104 330	79 863	102 981	104 330
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	8 515	8 515	11 659	11 659
TOTAL	312 845	288 378	314 640	315 989

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

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	140 000	140 000	140 000	140 000
- rémunération variable	40 974	20 000	40 671	40 974
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	1 826	1 826	1 660	1 660
TOTAL	182 800	161 826	182 331	182 634

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Eric Dadian, 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	150 000	150 000	30 000	30 000
- rémunération variable	0	0	0	0
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	5 535	5 535	5 514	5 514
TOTAL	155 535	155 535	35 514	35 514

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

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

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

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

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

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

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014

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

Tableau 3

Tableau sur les jetons de présence au 31 décembre 2014		
Membres du conseil	Jetons de présence versés en N-1	Jetons de présence versés en N
Eric Dadian, Jérôme Balladur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion	0	0
TOTAL	0	0

Tableau 4

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

Tableau 5

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

Tableau 6

Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2014					
Actions de performance attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe (liste nominative)	N° et date du plan	Nombre d'actions attribuées durant l'exercice	Valorisation des actions selon la méthode retenue pour les comptes consolidés	Date d'acquisition	Date de disponibilité
Patrick Dubreil, Sébastien Litou	Néant	/	/	/	/
Eric Dadian, Jérôme Balladur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion	Néant	/	/	/	/

Tableau 7

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

- ANNEXE 6 -

TABLEAU DES DÉLÉGATIONS ET SUBDÉLÉGATIONS

	Montant nominal maximal des augmentations ou des réductions de capital autorisées	Validité de l'autorisation	Assemblée générale ou Directoire ayant autorisé	N° de résolution	Date d'utilisation de la délégation
Rachat par la société de ses propres actions	4.000.000 €	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2014 et au plus tard le 30/11/2015	27/05/2014	6 ^{ème}	Néant
Réduction du capital social par annulation d'actions au titre de la délégation de rachat par la Société de ses propres titres	10% du capital social par période de 24 mois	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2014 et au plus tard le 30/11/2015	27/05/2014	7 ^{ème}	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 cette démarche RSE depuis plusieurs années avec une formalisation des actions depuis 2012.

1) Des engagements RSE reconnus

a. Le Label de Responsabilité Sociale

Titulaire du Label de Responsabilité Sociale depuis 2009, le Groupe CCA International a renouvelé avec succès en juin 2012 sa labellisation confirmant ainsi la dynamique de progrès dans laquelle le Groupe s'inscrit et en illustrant ainsi 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 client. Il s'agit d'un indicateur clé qui permet d'identifier les acteurs du secteur respectant un code de bonne conduite sociale sur un ensemble de pratiques ressources humaines.

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.

Le Groupe CCA International s'engage pour la 3ème fois dans cette dynamique en s'inscrivant en 2015 au renouvellement du Label de Responsabilité Sociale.

b. La Charte de la Diversité

Dans la dynamique de son Label de Responsabilité Sociale, CCA International est signataire de la charte de la Diversité depuis décembre 2012.

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 en France aujourd'hui plus de 3500 entreprises signataires engagées dans la lutte contre toutes les formes de discrimination et la promotion de 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'Organisation des Nations Unies 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 de l'ONU, 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.*

Ces dix principes sont tirés des instruments ci-après :

- ⚡ Déclaration universelle des droits de l'Homme;
- ⚡ Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail ;
- ⚡ Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement ;
- ⚡ Convention des Nations Unies contre la corruption.

d. La charte de la parentalité

Dans la continuité de ces engagements, CCA International met en œuvre sa politique de responsabilité sociétale en accordant une attention particulière à la conciliation de la vie professionnelle et la vie privée de ses collaborateurs. La signature de la charte de la parentalité en entreprise en juin 2014 est ainsi apparue comme naturelle.

Portée par le Haut Conseil de la Famille, la Charte de la Parentalité en Entreprise a été initiée en 2008 avec l'objectif d'inciter les entreprises à proposer aux salariés-parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales. La Charte de la Parentalité en Entreprise est signée par plus de 500 employeurs, représentant plus de 30 000 établissements et 4,6 millions de salariés, soit 15 % de la population active occupée.

La charte de la parentalité en entreprise repose sur 3 principes :

- ⚡ Faire évoluer la perception de la parentalité en entreprise
- ⚡ Créer un environnement favorable au salariés/parents, en particulier pour les femmes enceintes
- ⚡ Respecter le principe de non-discrimination dans leur évolution professionnelle

Des premières actions concrètes ont été mises en place dès 2014 avec l'organisation de journée de la famille en entreprise sur les sites du Groupe CCA International. Chaque site a organisé cet événement de manière spécifique avec comme fil conducteur rendre accessible aux enfants des collaborateurs le lieu de travail et le métier de son parent.

e. *Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT :*

Par notre engagement au Global Compact et au Label de Responsabilité Sociale, nous nous engageons à respecter les points suivants :

- + Respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective : présence de représentants du personnel sur la totalité des sites
- + Elimination des discriminations en matière d'emploi (voir le chapitre 2 sur la politique RH)
- + Abolition effective du travail des enfants : aucun enfant n'est employé sur nos sites
- + Elimination du travail forcé ou obligatoire : CCA International veille à faire appliquer la réglementation en vigueur dans chaque pays concernant l'emploi.

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

- "C" comme Compétences (parcours professionnels, entretiens annuels, formations et suivis réguliers...)
- "C" comme Communication interne (intranet, enquête sociale...)
- "C" comme Conditions de travail (amélioration des locaux et des mesures de sécurité...)

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

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

b. *La valorisation des talents des collaborateurs*

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 un 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 été créé afin de récompenser la candidature d'un collaborateur alliant Talent et Engagement.

Depuis 2012, ce dispositif a évolué, à la place d'un événement fort dans l'année, il a été décidé de multiplier les sollicitations des collaborateurs autour d'événements en lien avec l'actualité de l'entreprise :

- + Constitution d'une équipe de coureurs pour participer aux 8 km de la relation client (course organisée par les professionnels de la relation client)
- + Mise en place d'un concours photographe : le lauréat a réalisé les portraits des cadres dirigeants du Groupe destinés à la communication interne et externe (site Internet...)
- + Organisation d'un concours carte de vœux : la carte sélectionnée a été utilisée comme carte de vœux officielle auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

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 de tous les salariés et la participation de tous pour innover, trouver des solutions et progresser ensemble.

L'enquête sociale menée par CCA International, dont la première édition s'est déroulée en 2008, 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,
- Incrire CCA International dans une démarche vertueuse qu'il est possible de résumer comme suit "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.

Cette démarche d'écoute récurrente (la 4ème édition a été administrée en 2014) 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, durant l'enquête, des postes en libre-service afin de permettre à chacun de répondre au questionnaire sur le temps de travail.

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 reste stable, 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, l'ensemble des décisions concernant les modalités de mise en œuvre, la formulation des questions et la communication s'est effectuée de manière collégiale grâce à la mise en place d'un comité de pilotage de l'enquête sociale. Ce comité s'est constitué de membres représentatifs de l'ensemble des sites du Groupe.

Chaque collaborateur a reçu une plaquette de communication sur les résultats de son site. Ces résultats ont également été commentés au cours de réunions.

Des actions prioritaires répondant aux principales attentes des collaborateurs ont été identifiées par le Groupe et déclinées sur chacun des sites. Le déploiement de ces actions est suivi localement par un comité de suivi de l'enquête sociale.

La mise en place en 2014 d'un Intranet Groupe sur les sites français et monégasque permet également d'harmoniser la communication et facilite la circulation de l'information auprès des salariés. Le développement de cet outil correspond à une attente forte des collaborateurs, exprimée notamment lors de la dernière enquête sociale.

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 pour la période 2012-2014 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 soutien opérationnel dans la mise en place d'actions Handicap sur les sites

Sensible à l'intégration de tous les types de handicap, CCA International soutient le programme Emploi de Websourd qui développe l'accès à l'emploi, à la formation professionnelle et au maintien dans l'emploi des personnes sourdes et malentendantes

L'adhésion à l'association Tremplin permet à la Mission handicap du Groupe de proposer de manière active aux sites des candidatures de stages et de jeunes travailleurs handicapés en recherche de contrat ou d'alternance.

La participation aux réseaux locaux des référents Handicap déployés par l'AGEFIPH permet également de développer le maillage local en participant à la coordination d'actions groupées avec d'autres entreprises (offre de formation, accès facilités aux associations d'insertion, meilleure connaissance des structures locales de travail protégé) et en augmentant la visibilité des sites quant à la politique facilitatrice d'intégration et de maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.

e. La gestion des âges

Au travers la mise en place des plans d'action relatifs aux contrats de génération, CCA International démontre sa volonté de respecter la diversité dans l'entreprise et de lutter contre toutes les formes de discrimination et d'inégalité.

A travers ces plans d'action, CCA International s'engage à mener une politique de gestion active des jeunes et des seniors, adaptée au contexte de l'entreprise, en intégrant de façon active cette population dans sa politique des Ressources Humaines.

CCA International déploie un certain nombre d'engagements en faveur de l'insertion durable des jeunes et du maintien dans l'emploi des salariés âgés :

- le renforcement du parcours d'intégration par mise en place d'un tutorat intergénérationnel
- l'identification d'un référent « contrat de génération »
- le développement du recours à l'alternance et aux stages
- la priorité d'affectation pour les collaborateurs âgés de 45 ans et plus sur les activités qu'ils auront sollicitées en réponse à une ouverture de poste
- la mise en place d'un entretien professionnel de deuxième partie de carrière
- la possibilité de passage à temps partiel pour les collaborateurs d'au moins 55 ans
- des actions de prévention du stress à destination des collaborateurs âgés de 45 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, maîtrise d'outils, connaissance des procédures.....).

La professionnalisation des métiers passe également par des partenariats privilégiés avec les instances universitaires et les centres de formation 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 processus 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 chez le candidat des compétences et du potentiel.

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.

i. Les conditions de santé et sécurité au travail

Les conditions de santé et sécurité au travail sont analysées et suivies grâce à un certain nombre d'outils et d'actions mis en place et étudiés en concertation avec les CHSCT :

- Document unique : document évaluant les risques pour chaque unité de travail :
- Formations relatives à la sécurité (SST, EPI, chargés d'évacuation..)
- Exercices d'évacuation des sites

Les CHSCT interviennent dans chacun des domaines qui relèvent de leur compétences et sont associés dans les projets d'entreprise qui ont un impact direct sur l'hygiène et les conditions de travail (déménagement de site, horaires spécifiques tels qu'horaires de nuit, document unique..).

Les services de santé au travail interviennent dans l'organisation de la surveillance médicale des salariés mais également sur tout autre sujet spécifique nécessitant leurs compétences.

Enfin, actuellement sur quelques établissements français, une démarche de prévention des Risques Psycho-sociaux est en cours de déploiement. Ce déploiement se poursuivra sur 2015. Les démarches retenues sont spécifiques à chaque site mais intègrent toutes une phase de diagnostic approfondie, d'identification d'axes de travail prioritaires et de mise en place d'un plan d'action.

j. Un dialogue social maintenu

Avec une forte représentativité syndicale sur chacun des sites Français et monégasques, le dialogue social se mesure par le nombre constant de réunions avec les Instances Représentatives du Personnel et le nombre d'accords collectifs proposés à la négociation. Ainsi malgré un climat socio-économique très sensible, la signature d'accords sur plusieurs sites montre que le dialogue social est maintenu.

Un planning de rencontres avec les différentes Instances Représentatives du Personnel des sites français et monégasques est suivi pour les réunions ordinaires :

- + Comité Central d'Entreprise pour l'entité CCA International France
- + Comités d'Entreprise des sites d'Amiens, Carmaux, Poitiers et Rouen : réunions ordinaires mensuelles
- + Délégués du Personnel des sites d'Amiens, Carmaux, Monaco, Poitiers, Reims et Rouen : réunions ordinaires mensuelles
- + Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail des sites d'Amiens, Carmaux, Monaco, Poitiers, Reims et Rouen : réunions ordinaires trimestrielles

Des rencontres et consultations supplémentaires sont abordées pour traiter des situations spécifiques (bilan formation, bilan participation, orientations stratégiques et conséquence sociales...)

Une communication régulière sur les résultats et les activités de l'entreprise, le développement commercial du Groupe et l'état des effectifs permettent ainsi aux IRP d'exercer en toute clairvoyance leurs mandats.

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'émission de gaz à effet de serre, CCA International souhaite appliquer à son activité une gestion responsable et environnementale afin de garantir des pratiques respectueuses dans ce domaine et soucieuses des générations futures.

Le faible impact environnemental de nos activités ne justifie pas à ce jour la constitution d'une provision pour d'éventuels risques en matière d'environnement. De même, nous ne traitons pas dans ce rapport des mesures relatives à la pollution de l'air, de l'eau et des sols, de l'adaptation aux conséquences du changement climatique des nuisances sonores.

Aucune mesure n'est prise pour le moment pour préserver et développer le biodiversité, ce sujet n'étant pas d'actualité pour le Groupe.

Toutefois, conscients que par de simples changements comportementaux, nous pouvons devenir des acteurs de la protection de l'environnement et du développement durable, beaucoup de salariés du Groupe ont déjà adopté de nombreux réflexes « éco-citoyens ».

CCA International a décidé de mobiliser davantage 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.

L'optimisation de la consommation d'énergie se fait également sur certains sites par l'installation de pompe à chaleur.

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 (papier, dosettes de café) 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. La mise en œuvre de l'intranet Groupe sur l'ensemble des sites français et monégasque va permettre aussi de réduire l'affichage papier en systématisant la communication auprès des collaborateurs via l'intranet.

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 (GES) 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. De plus il est à noter que l'utilisation des transports en commun est privilégiée.

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

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) Des engagements 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 diverses ONG (Association des Restos du cœur, Croix Rouge...).

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 événements 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.

Les actions de ce type restent à l'initiative de chaque site car elles répondent à un ancrage local comme la collaboration avec le gouvernement Mauricien dans l'adhésion au programme de formation et mise à l'emploi des demandeurs d'emploi Mauriciens.

Par ailleurs, l'adhésion aux délégations régionales de l'AFRC permet la mise en commun de réflexions avec d'autres professionnels de la filière et la mise en place de projets communs comme par exemple la constitution d'un GEIQ (Groupement Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) relation client et le montage de formations qualifiantes pour des publics en situation de Handicap.

Enfin d'autres partenariats comme celui développé avec l'association FACE engage CCA International sur des actions régulières auprès de populations locales ciblées comme : une information sur les métiers de vente et d'accueil auprès de jeunes lycéens issus de quartiers sensibles, la mise en place de journées portes ouvertes afin de faire découvrir les métiers de la relation clientèle auprès de lycéens, la participation active à la commission Travailleurs Handicapés permet de s'investir dans la réflexion autour d'actions collectives sur l'emploi et la formation des demandeurs d'emploi travailleurs handicapés.

6) Loyauté des pratiques

Concernant les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs, CCA International n'est pas concerné directement par cet item. En revanche, dans le cadre de ses activités, le groupe est certifié depuis 2011 par l'AFNOR à la norme NF Service Centre de Relation Client. Cette certification est garante de la qualité, de la fiabilité et des performances des prestations du Groupe. Elle permet également d'instaurer un véritable climat de confiance avec les clients partenaires du Groupe. Un dispositif de pilotage de ce processus de qualité est mis en œuvre par le Groupe pour répondre aux exigences de la norme.

Indicateurs RSE

I- Efficience & équité dans l'organisation des Ressources Humaines

1-Références GRENELLE : effectif total et répartition des salariés par zone géographique

	2014	2013	2012
Effectif total (CDI + CDD au 31/12/2014)	3423	3174	3590
Répartition par unité juridique des effectifs			
CCA International (holding)	5	7	7
Finapertel	3	3	3
CCA International France	1242	1257	1 472
Intra Call Center	714	658	722
Victoria Line	0	5	160
CCA Courtage	1	N/A	N/A
Filiales étrangères	1458	1244	1 226
Répartition géographique des effectifs			
France	1965	1930	2 364
Hors France	1458	1244	1 226

2-Références GRENELLE : effectif total et répartition des salariés par sexe et CSP

Répartition des effectifs par sexe et par catégorie d'emploi (CDI + CDD au 31/12/2014)	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
Répartition totale en %	39%	61%	39%	61%	37%	63%
TOTAL	1342	2081	1225	1949	1 303	2 287
Employés ou statut équivalent	1158	1849	1061	1737	1005	1906
Agents de maîtrise	127	182	112	179	196	281
Cadres	57	50	52	33	117	85
Répartition géographique						
France	613	1352	574	1356	718	1 648
Hors France	729	729	651	593	585	639

3-Références GRENELLE : répartition des salariés par âge : l'information relative à l'âge des collaborateurs n'a été extraite qu'à partir de 2014

Age moyen (CDI + CDD au 31/12/2014)	2014	2013	2012
France	34.3	n/a	n/a
Hors France	30.6	n/a	n/a
TOTAL	32.6	n/a	n/a

4-Références GRENELLE : embauches et licenciements

Embauches	2014	2013	2012
Recrutements en CDI (en nombre d'entrées)	1137	483	557
Recrutements en CDD (en nombre d'entrées)	2414	2105	2 665
dont pérennisations de CDD en CDI (en nombre d'entrées)	43	98	499

Licenciements et démissions	2014	2013	2012
Licenciements économiques	30	102	33
Licenciements pour motif personnel	235	616	754
Nombre de sorties dans l'année (CDD + CDI)	2822	3077	3 452
Turn over (CDD+CDI)	7,2%	5,90%	5,8%
Taux de précarité (=CDD/CDI)	24,54%	26,75%	26,0%

5-Références GRENELLE : Les rémunérations et les évolutions

CCA International est à ce jour constitué de plusieurs entités juridiques. La politique salariale est étudiée dans chaque entité juridique. En France, cette négociation se fait en cohérence avec les dispositions négociées par la branche professionnelle (SP2C).

A ce jour, nous ne souhaitons pas communiquer publiquement sur les rémunérations mises en œuvre dans chaque entité juridique. Les rémunérations et leurs évolutions sont étudiées lors des négociations Annuelles Obligatoires.

6-Références GRENELLE : organisation du travail

L'organisation du temps de travail sur les sites français se fait sur une base horaire hebdomadaire de 35 heures hebdomadaires. Un accord d'annualisation du temps de travail a été mis en place en 2014 sur un des sites français permettant de moduler des semaines hautes et basses.

7-Références GRENELLE : absentéisme

	2014	2013	2012
Taux d'absentéisme (% du temps de travail global)	12,40%	10,02%	11,30%
Pour maladie - accident du travail	8,83%	16,07%	17,8%
Pour maternité, congé parental et congés familiaux	3,57%	8,21%	9,1%

8-Références GRENELLE : Santé et sécurité au travail

Conditions de santé et sécurité au travail	2014	2013	2012
Nombre d'accidents de travail reconnus	96	138	170
Taux de fréquence des accidents du travail (= [nombre d'AT avec arrêt / nombre d'heures travaillées]X 1000000)	19,54%	20,96%	22%
Taux de gravité des accidents du travail (= [nombre de jours perdus / nombre d'heures travaillées]X 1000)	0,68%	0,47%	0,59%
Nombre de collaborateurs ayant été reconnu comme souffrant d'une maladie professionnelle	2	0	1

Bilan des accords signés avec les organisations syndicales en matière de santé et sécurité au travail

A ce jour, cette thématique n'a pas encore fait l'objet de négociation avec les organisations syndicales

II- Promotion de la Diversité & développement des compétences

1-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

Politiques en faveur de la diversité et de l'égalité des chances

	2014	2013	2012
% de femmes dans les instances de direction (statut Cadre Dirigeant)	35%	33%	25,0%
% de salariés en situation de handicap dans l'effectif total <i>*BOE : Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi</i>	5,23% en BOE* 7,99% en nb (France) 3.77% en nb (Total)	4.74% en BOE* 5,37% en nb (France)	1,9%
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus	10,87%	9,70%	12,5%
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'un entretien de deuxième partie de carrière (périmètre France uniquement) <i>*Ce chiffre tient compte des collaborateurs non concernés par l'entretien et ceux ayant refusé l'entretien</i>	26%*	33%	15,8%
Nombres de personnes embauchées en contrats spécifiques (professionnalisation, apprentissage, contrats aidés...)	27	34	23

2-Références GRENELLE : les politiques mises en œuvre en matière de formation

Les politiques mises en œuvre en termes de formation

Les orientations du plan de formation sont définies en central au regard des orientations stratégiques du Groupe. La déclinaison locale du plan se construit grâce aux recueils des besoins en formation des collaborateurs via les entretiens annuels en concertation avec les projets de développement et d'adaptation des compétences du site.

Les montants définis dans le reporting reprennent pour les sites français la notion d'imputabilité de la formation (correspondant ainsi aux dépenses gérés via les OPCA). Cela signifie que les montants réels consacrés à la formation (initiale et continue) sont plus élevés car CCA International travaille sur des activités en permanente évolution (modifications de tarifs, de procédures, d'outils informatiques...)

Efforts consacrés à la formation	2014	2013	2012
Part de la masse salariale consacrée à la formation	2,45%	2,6%	2,5%
% des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (= [nombre de salariés formés dans l'année / effectif cumulé sur l'année]X100)	62%	69,5%	69,2%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié rémunéré ayant suivi au moins une formation	24.5	33	32,58
Développement des compétences	2014	2013	2012
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	1390	1706	390
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un DIF	72	124	134
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un CIF	23	26	24
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une VAE	9	28	9
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une promotion interne	72	146	32
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une mobilité interne (avec changement de lieu de travail)	1	4	3

III- Dialogue et cohésion sociale dans l'entreprise

1-Références GRENELLE : dialogue social et bilan des accords collectifs

Bilan du dialogue annuel avec les instances représentatives du personnel

	2014	2013	2012
Nombre de réunions annuelles cumulées pour tous les sites	258	208	210
Nombre d'accords collectifs signés	8	0	8
Nombre d'accords collectifs rejetés	2	4	4
Nombre de jours de grèves cumulés <i>*A partir de 2014, nous calculons les grèves en équivalent jour</i>	441*	30,3	11
% de sites ayant au moins 1 représentant du personnel désigné par les collaborateurs	100%	100%	100%
Satisfaction interne des collaborateurs (% d'opinions positives d'après les résultats de la dernière enquête sociale)	62%	Nc Enquête réalisée en janvier 2014	Nc Enquête réalisée en octobre 2011

IV- Engagement sociétal

1-Références GRENELLE : actions de soutien, de partenariat et de mécénat

Total des contributions de mécénat et de parrainage (K€)	2014	2013	2012
Répartition des actions de mécénat et parrainage	3918,00€	6 578,00€	3 846,00 €
Mécénat et parrainage artistique & culturel	- €	- €	1 500,00 €
Mécénat et partenariat sportif	2 635,00€	- €	2 196,00 €
Mécénat et parrainage solidaire	2 283,00€	6 578,00€	150,00 €
Mécénat et parrainage environnemental	- €	- €	- €
Répartition géographique			
France	3918,00€	6 578,00€	3 846,00 €
Hors France	- €	- €	- €

V- Achats responsables

1-Références GRENELLE : la prise en compte dans la politique d'achats des enjeux sociaux et environnementaux

	2014	2013	2012
Montant des dépenses externes d'achats (K€) <i>*cette donnée n'est pas communiquée pour 2014 : réflexion en cours sur ce qui doit être intégré dans cet item (totalité des dépenses externes, intégration du travail temporaire...)</i>	NC*	30 988	32 179
Nombre de fournisseurs référencés	NC*	300	300
Part des achats de produits respectueux de l'environnement			
Fournitures de bureau issues de produits verts	NC*	0%	0%
Consommables informatiques issues de produits verts	NC*	25%	25%
Papiers recyclables, recyclés et certifiés	NC*	0%	0%
Fontaines à eau en réseau	NC*	100%	100%
Performance environnementale du parc automobile de CCA International			
Moyenne d'émissions carbone du parc automobile de CCA International (g de CO2 par km) <i>* A partir de 2014, les émissions du parc automobile sont intégrées dans les émissions des trajets effectués dans un cadre professionnel</i>	*N/A	121	152,5

VI- Efficacité environnementale des installations et responsabilisation des comportements

1-Références GRENELLE : consommation d'énergie et de matières premières

	2014	2013	2012
Consommation d'énergie*			
<i>*Les consommations des filiales étrangères sont intégrées dans les calculs à partir de 2014</i>			
Consommation d'électricité en kWh/an	6335	5976	6357
Consommation d'électricité en kWh/an/occupant	1,92	2	1,77
Consommation de gaz en kWh/an	0	0	0
Consommation de papier de bureau			
Consommation de papier en tonnes <i>* les chiffrages pour 2012 et 2013 sont en milliers de tonnes</i>	10,03	1,35*	1,8*
Consommation de papier recyclé en tonnes	0,12	0	0
Consommation d'eau	Critère non suivi car non significatif (consommation uniquement dans les sanitaires)		

2-Références GRENELLE : émissions de gaz à effet de serre

Trajets effectués dans le cadre de l'activité professionnelle	2014	2013	2012
TRAIN			
Distance parcourue en km <i>*à partir de 2014, l'évaluation est au plus juste car se base sur les notes de frais vs une estimation des déplacements d'une catégorie de collaborateurs pour 2012 et 2013</i>	373 520*	157 420	323 843
TeqCO2 émises <i>*à partir de 2014, l'évaluation des émissions est au plus juste car reprend les émissions selon les modes de déplacement (TER, TGV...) contrairement à une évaluation plus globale en 2012 et 2013</i>	6,16	1,0926*	2,24775*
AVION			
Distance parcourus en km	133 846	468 997	964 816
TeqCO2 émises <i>*à partir de 2014, l'évaluation des émissions est au plus juste contrairement à une évaluation plus globale en 2012 et 2013</i>	17,90	105,66*	217,36*
VOITURE			
Distance parcourue en km	108 255	102 226	210 299
TeqCO2 émises	22,19	25,05	51,53
Emissions de CO2			
Emissions directes en TeqCO2 (gaz)	0	0	0
Emissions indirectes en TeqCO2 (électricité)	206	334,65	356,02
Emissions relatives aux transports en TeqCO2	46,26	131,80	271,14
Emissions relatives aux papiers de bureau en TeqCO2 <i>*en 2012 et 2013, erreur d'unité de mesure, données en milliers de tonnes</i>	16,09	0,15*	0,2*

Pour les émissions de gaz à effet de serre, jusqu'à 2014, les calculs ont été faits sur la base d'estimation.

A partir de 2014 :

- + Pour les déplacements : les calculs ont été faits sur la base des déplacements réalisés par les collaborateurs de l'ensemble des sites (calcul fait à partir de l'analyse des notes de frais). La politique des déplacements professionnels mise en place par le Groupe et développée dans la procédure des notes de frais met en avant l'utilisation des transports en commun et pousse à réduire au maximum les déplacements en avion.
- + Pour l'utilisation du papier : les estimations faites en 2012 et 2013 sont très certainement erronées. Pour 2014, le calcul se base sur les consommations réelles des sites. La faible proportion d'utilisation de papier recyclé s'explique par l'absence de communication et de consignes sur l'utilisation privilégiée de ce type de papier. Une réflexion est à mener sur le choix des fournisseurs et notamment ceux proposant des matériaux et matériels éco-certifiés

GROUPE CCA INTERNATIONAL

Immeuble Technicolor, 1 rue Jeanne d'Arc
92130 Issy les Moulineaux

COMPTES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2014

ETAT DE LA SITUATION FINANCIERE CONSOLIDEE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2014	31/12/2013
Actif			
Ecarts d'acquisition	6.1	13 345	13 170
Immobilisations incorporelles nettes	6.2	533	785
Immobilisations corporelles brutes	6.2	24 747	24 202
Amortissements et provisions	6.2	-21 926	-20 468
Immobilisations corporelles nettes	6.2	2 821	3 734
Actifs financiers non courants	6.2	857	890
Impôts différés	6.5	4 539	5 453
Actif non courant	5.0	22 095	24 032
Créances clients	6.3	24 281	20 945
Autres créances	6.4	9 448	7 838
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.6	5 187	4 862
Actif courant	5.0	38 916	33 645
TOTAL ACTIF		61 011	57 677

(En milliers d'euros)		31/12/2014	31/12/2013
Passif			
Capital	6.8	1 472	1 472
Primes	6.8	12 091	15 300
Réserves consolidées		12 441	7 171
Réserves de conversion		-93	22
Résultat net Groupe		2 693	1 961
Capitaux propres part du Groupe		28 604	25 926
Intérêts minoritaires		-134	-111
Résultat net part des minoritaires		26	-10
Capitaux propres de l'ensemble consolidé		28 496	25 805
Provisions pour risques et charges	6.9	1 116	1 637
Dettes financières à long terme	6.10	560	1 255
Passifs d'impôt différé	6.12	2 450	2 541
Passif non courant		4 126	5 433
Dettes fournisseurs d'exploitation		7 535	6 297
Autres dettes	6.11	18 827	18 732
Dettes financières à long terme - Part à moins d'un an	6.10	2 027	1 410
Passif courant	5.0	28 389	26 439
TOTAL PASSIF		61 011	57 677

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2014	31/12/2013
CHIFFRE D'AFFAIRES	5.0	99 036	100 981
Charges de personnel		-67 156	-70 514
Charges externes		-24 871	-23 846
Impôts et taxes		-2 250	-2 569
Dotation aux amortissements nettes		-2 063	-2 407
Dotation aux provisions nettes		398	621
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		0	0
Autres produits d'exploitation		894	1 055
Autres charges d'exploitation		-151	-229
RESULTAT OPERATIONNEL COURANT	5.0	3 837	3 092
Autres produits opérationnels		168	3 186
Autres charges opérationnelles		-168	-3 212
RESULTAT OPERATIONNEL	5.0	3 837	3 066
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie		2	23
Coût de l'endettement financier brut		-39	-57
Coût de l'endettement financier net		-37	-34
Autres produits financiers		202	2
Autres charges financières		-160	-243
RESULTAT AVANT IMPOT		3 842	2 791
Charge d'impôt	7.1	-1 123	-840
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE		2 719	1 951
RESULTAT NET		2 719	1 951
- part du groupe		2 693	1 961
- intérêts minoritaires		26	-10
Résultat par action (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	0,37	0,27
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	0,37	0,27
Résultat par action des activités poursuivies (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	0,37	0,27
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	0,37	0,27

ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
RESULTAT NET	2 719	1 951
Ecart de conversion	60	-34
Ecart actuariels	-66	10
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	-6	-24
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	2 713	1 927
- dont part du groupe	2 695	1 935
- dont intérêts minoritaires	18	-8

ETAT DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDÉS

(En milliers d'euros)	Nombre d'actions	Capital	Primes	Réserves consolidées	Réserves de conversion	Capitaux propres
Capitaux propres au 31 décembre 2011	7 360 272	1 472	25 040	3 697	-94	30 115
Augmentation de capital et prime d'émission						0
Reclassement sans incidence sur le total des capitaux propres			- 9 740	9 740		0
Variation de change et divers				-35	96	61
Résultat net au 31 décembre 2012				-6 307		-6 307
Ecart de conversion sur Goodwill				46		46
Capitaux propres au 31 décembre 2012	7 360 272	1 472	15 300	7 141	2	23 915
Augmentation de capital et prime d'émission						0
Variation de change et divers				-37	20	-17
Résultat net au 31 décembre 2013				1 951		1 951
Ecart actuariel IAS 19 révisé				10		10
Ecart de conversion sur Goodwill				-54		-54
Capitaux propres au 31 décembre 2013	7 360 272	1 472	15 300	9 011	22	25 805
Variation de la prime d'émission			- 3 209	3 209		0
Variation de change et divers				-22	-115	-137
Résultat net au 31 décembre 2014				2 719		2 719
Ecart actuariel IAS 19 révisé				-66		-66
Ecart de conversion sur Goodwill				175		175
Capitaux propres au 31 décembre 2014	7 360 272	1 472	12 091	15 026	-93	28 496

TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

(En milliers d'euros)	31/12/2014	31/12/2013
TRESORERIE AU 1ER JANVIER	4 223	6 510
FLUX D'EXPLOITATION		
Résultat net de l'ensemble consolidé	2 719	1 951
Amortissements et provisions nets des reprises	1 536	-1 297
Stocks options	0	0
(Plus) ou moins value sur sortie d'actifs	0	143
Coût de l'endettement financier brut	39	57
Charges d'impôt (exigible et différé)	1 123	840
Capacité d'autofinancement	5 417	1 694
Impôts reçus / versés	-126	-617
Variation sur clients et autres créances	-5 142	3 940
Variation sur fournisseurs et autres dettes	1 316	-5 243
Flux nets de trésorerie opérationnels	1 465	-226
FLUX D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-124	-521
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-730	-708
Acquisitions d'immobilisations financières	-89	-50
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	0	0
Cessions d'immobilisations financières	81	107
Variation sur fournisseurs d'immobilisations	0	-1
Incidence des variations de périmètre	0	0
Flux nets de trésorerie sur investissements	-862	-1 173
Flux nets de trésorerie après investissements	603	-1 399
FLUX DE FINANCEMENT		
Augmentation de capital et prime d'émission	0	0
Augmentation / remboursement net des emprunts	-766	-827
Intérêts des minoritaires	0	0
Intérêts financiers bruts versés	-39	-57
Flux nets de trésorerie sur opérations de financement	-805	-884
Incidence des variations du cours des devises	-161	-4
Variation de la trésorerie	-202	-2 283
TRESORERIE DE FIN DE PERIODE	3 860	4 223

NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES DU 31 DECEMBRE 2014

Les états financiers consolidés du groupe CCA International pour l'exercice clos le 31 décembre 2014 ont été arrêtés par le Directoire du 25 mars 2015 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 28 mai 2015.

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^{er} janvier 2014.

Le référentiel normatif est disponible à l'adresse du site internet de la commission européenne :
http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm

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

Les textes d'application obligatoire pour la première fois par le groupe à compter du 1er janvier 2014 sont les suivants :

- IFRS 10 – Etats financiers consolidés ;
- IFRS 11 – Partenariats ;
- IFRS 12 – Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités ;
- IAS 27 Révisée – Etats financiers individuels ;
- IAS 28 Révisée – Participations dans des entreprises associées et des co-entreprises ;
- Amendements aux normes IFRS 10, IFRS 11 et IFRS 12 précisant les modalités transitoires ;
- Amendements à la norme IAS 32 visant à préciser les principes relatifs à la compensation des actifs et passifs financiers ;
- Amendement à la norme IAS 36 - Dépréciation d'actifs, relatif aux informations à fournir sur les valeurs recouvrables des actifs non financiers ;
- Amendement à la norme IAS 39 – Novation des produits dérivés et poursuite de la comptabilité de couverture.

L'impact de l'adoption de ces nouvelles normes, interprétations et amendements aux normes existantes sur les états financiers du groupe est non significatif.

Les états financiers consolidés ne tiennent pas compte :

- des projets de norme à l'état d'exposé – sondage au niveau de l' « International Accounting Standards Board » (IASB) ;
- de l'interprétation IFRIC 21 - Droits ou taxes, relative à la comptabilisation d'un passif au titre d'un droit ou d'une taxe exigible, approuvée par l'Union Européenne et d'application obligatoire à compter du 1^{er} janvier 2015 ;

- des nouvelles normes, interprétations et amendements aux normes existantes non encore approuvés par l'Union Européenne, notamment :
 - IFRS 9 « Instruments financiers » et amendement à la norme 39 – Instruments financiers visant à reporter la date d'application obligatoire de la norme aux périodes annuelles ouvertes à compter du 1er janvier 2015 ;
 - Amendement à la norme IAS 19, régimes à prestations définies : contribution des membres du personnel ;
 - IFRS 14 – Comptes de report réglementaires ;
 - Amendement à IFRS 11 – Comptabilisation des acquisitions d'intérêts dans des entreprises communes ;
 - Amendement à IAS 16 et IAS 38 – Clarification sur les modes d'amortissement acceptables ;
 - IFRS 15 – Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients.

Le Groupe est actuellement en cours d'appréciation des éventuels effets induits par la première application de ces textes.

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 2014.

Ces hypothèses concernent principalement :

- Evaluations des valeurs d'utilité des actifs incorporels et corporels : elles sont issues de valorisations internes, basées sur des business plans à moyen terme, les principales hypothèses retenues dans le cadre de cette évaluation étant estimées par le groupe. Les valeurs comptables des actifs non amortissables sont revues à minimum une fois par an ; celles des actifs amortissables sont revues lorsque des événements ou des circonstances indiquent un indice de perte de valeur
- 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 2014, 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 31/12/2014 et 31/12/2013 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2014 : 0.7789 £ - 31/12/2013 : 0.8337 £
- cours moyen au 31/12/2014 : 0.8031 £ - 31/12/2013 : 0.8501 £

Les cours de change de la roupie mauricienne utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2014 et 31/12/2013 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2014 : 38.4150 RS - 31/12/2013 : 41.2607 RS
- cours moyen au 31/12/2014 : 40.4847 RS - 31/12/2013 : 40.7695 RS

Les cours de change du dirham marocain utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2014 et 31/12/2013 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2014 : 10.9681 MAD -31/12/2013 : 11.2481 MAD
- cours moyen au 31/12/2014 : 11.1570 MAD -31/12/2013 : 11.1796 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 actifs financiers non courants sont constitués de dépôts de garantie accordés à plus d'un an ainsi que des titres de participation non consolidés évalués à la juste valeur.

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

2.4. METHODES D'EVALUATION

2.4.1. ÉCART D'ACQUISITION

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

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

Ultérieurement, les écarts d'acquisition sont évalués à leur coût diminué des éventuelles dépréciations représentatives des pertes de valeur (cf. § 2.4.4). En cas de perte de valeur, la dépréciation est inscrite au compte de résultat en résultat opérationnel.

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

2.4.2. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

Les immobilisations incorporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition diminué des amortissements cumulés et des éventuelles pertes de valeur. L'amortissement est comptabilisé en charges sur une base linéaire en fonction de la durée d'utilité de l'actif incorporel. Les valeurs comptables des actifs incorporels sont revues à chaque clôture afin d'identifier d'éventuelles pertes de valeur de chacun des actifs considérés (cf. § 2.4.4).

2.4.3. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées à leur coût d'acquisition diminué des amortissements cumulés et des éventuelles pertes de valeur. Les valeurs comptables des actifs corporels sont revues à chaque clôture afin d'identifier les éventuelles pertes de valeur (cf. § 2.4.4).

2.4.4. SUIVI ULTERIEUR DE LA VALEUR DES ACTIFS IMMOBILISES

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

Pour les immobilisations corporelles et immobilisations incorporelles dont la durée d'utilité est finie, et qui font donc l'objet d'un amortissement, un test de perte de valeur n'est réalisé qu'en cas d'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 les trois exercices à venir avec des prévisions de croissance pour les quatre années suivantes,
- ⊗ Le taux d'actualisation correspondant au coût moyen pondéré du capital du Groupe
- ⊗ La valeur terminale calculée par sommation à l'infini des flux de trésorerie actualisés, déterminés sur la base d'un flux normatif et d'un taux de croissance perpétuelle. Ce taux de croissance est en accord avec le potentiel de développement des marchés sur lesquels opère l'entité concernée, ainsi qu'avec sa position concurrentielle.

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

2.4.5. CONTRATS DE LOCATION FINANCEMENT

Les biens acquis en location-financement sont immobilisés lorsque les contrats de location ont pour effet de transférer au Groupe la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété de ces biens. Ces immobilisations sont amorties selon la méthode décrite ci-dessus et la dette correspondante figure au passif dans le poste « dettes financières à long terme ».

2.4.6. ACTIFS FINANCIERS NON COURANTS

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

2.4.7. ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION

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

Les actifs financiers sont comptabilisés à l'origine à la juste valeur, en général, égale au coût d'acquisition. Les actifs financiers (hors instruments dérivés de couverture) sont classés dans l'une des trois catégories ci-après en vue de leur évaluation au bilan :

Catégories	Evaluation	Comptabilisation des variations de valeur
Actifs financiers mesurés à leur juste valeur	Juste valeur	Résultat
Prêts et créances	Coût amorti	N/A
Actifs disponibles à la vente	Principe général : juste valeur, Dérogation : au coût amorti pour les instruments de capitaux propres détenus dont la juste valeur ne peut être estimée de manière fiable (actions non cotées sur un marché actif notamment)	Capitaux propres

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 2.25% au 31/12/2014,
- l'âge de départ à la retraite (actuellement fixée à 65 ans).

Le Groupe applique les dispositions de la norme IAS 19 amendée « Avantages du personnel » qui introduit plusieurs modifications sur la comptabilisation des avantages postérieurs à l'emploi.

- 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.

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

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

2.4.13. 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.

2.4.20. CREDIT D'IMPOT POUR LA COMPETITIVITE ET L'EMPLOI

En application de la norme IAS 19, le groupe comptabilise le crédit d'impôt pour la compétitivité et de l'emploi (CICE) en réduction des charges de personnel.

3. FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Croissance du résultat opérationnel (+25%) et du résultat net (+39%) consolidés

CCA International a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 99,0 millions d'euros au cours de l'exercice 2014, en léger retrait (-1,9%) par rapport à l'exercice précédent. A taux de change comparable, la baisse organique se limite à 2,3%. Cette stabilisation du chiffre d'affaires annuel, résultant du retour à la croissance sur le second semestre, a été rendue possible par la diversification du portefeuille clients entamée avec succès en 2013. La croissance de nouveaux secteurs (énergie, e-commerce, assurances, automobile notamment), le gain de nouveaux clients et la croissance des activités du Groupe à l'International ont permis de compenser l'érosion des volumes d'activités dans le secteur des télécoms en France.

Grâce au maintien de la politique de contrôle des coûts et d'optimisation des capacités de production, le résultat opérationnel courant est en croissance de 24% par rapport à l'exercice précédent, s'établissant à 3,8 millions d'euros pour l'exercice 2014, contre 3,1 millions d'euros pour l'exercice 2013. En l'absence d'autres produits et charges non courants, le résultat opérationnel de l'exercice 2014 s'est également élevé à 3,8 millions d'euros, en croissance de 25% par rapport à l'exercice 2013.

Après prise en compte d'un résultat financier à l'équilibre et d'une charge d'impôt de 1,1 million d'euros, le résultat net après impôt au 31 décembre 2014 est en croissance de 39% sur l'exercice précédent, s'établissant à 2,7 millions d'euros, contre 2,0 millions d'euros pour l'exercice 2013.

Lancement de CCA Courtage

CCA International a fait le choix de concentrer son expertise dans le domaine de l'Assurance au sein d'une division spécialisée **CCA Courtage**.

La création de CCA Courtage est basée sur les constats suivants :

- +* La distribution de produits d'assurances n'est pas simplement une opération de télévente
L'assurance étant une profession réglementée, la distribution doit concilier savoir-faire commerciale, expertises produits assurantiels et conformité réglementaire.
- +* Le service client est avant tout synonyme de solutions et de satisfaction
Ambassadeur de l'image de la marque de notre partenaire, le service client doit être son extension naturel en véhiculant ses valeurs, ses obligations et maîtrisant ses produits.
- +* La gestion de contrat est le moment de vérité de la relation commerciale
Une bonne gestion (efficace et efficiente) est un prérequis indispensable pour autant la relation client et l'expérience qui en découle seront déterminant dans la fidélisation du client.

Fort du savoir-faire métier de CCA International, CCA Courtage propose des solutions clés en main et personnalisée au contexte des acteurs de l'Assurance (Assureurs, Courtiers, IP, Mutuelles) qui se déclinent autour de leurs attentes.

4. PERIMETRE DE CONSOLIDATION

Le périmètre de consolidation est présenté dans le tableau suivant :

Entreprises	Siège social	Pourcentage de contrôle	Pourcentage d'intérêts
CCA International	Issy-les-Moulineaux		
CCA International (France)	Issy-les-Moulineaux	100 %	100 %
CCA Courtage	Issy-les-Moulineaux	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	Issy-les-Moulineaux	100 %	100 %
Client Center Alliance (Mauritius) Ltd.	Ile Maurice	74.99 %	74.99 %
CCA International – Call Center (Maroc)	Maroc	100%	100%
CCA International (Casablanca)	Maroc	100%	100%
Société Monégasque de Services de Télécoms (SMST)	Monaco	100%	100%
Intracall center (ICC)	Amiens	100%	100%

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

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

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

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

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

La société CCA Courtage est entrée dans le périmètre de consolidation le 14 février 2014.

5. INFORMATIONS SECTORIELLES AU 31 DECEMBRE 2014

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)	2014			2013		
	France	Hors France	TOTAL	France	Hors France	TOTAL
Chiffre d'affaires	84.973	14.063	99.036	88.300	12.681	100.981
Autres produits et charges d'exploitation	744	-1	743	822	4	826
Résultat courant opérationnel	3.672	165	3.837	3.765	-673	3.092
Résultat opérationnel	3.672	165	3.837	3.739	-673	3.066
Résultat financier	100	-95	5	-202	-73	-275
Charge d'impôt	-884	-239	- 1.123	-1.142	302	- 840
Résultat net	2.888	-169	2.719	2.395	-444	1.951
Effectifs (en nombre)	2.896	466	3.362	2.788	433	3.221
Actif non courant	15.584	6.511	22.095	20.185	3.847	24.032
Actif courant	35.924	2.992	38.916	31.249	2.396	33.645
Passif non courant	4.126		4.126	5.433		5.433
Passif courant	26.762	1.627	28.389	25.564	875	26.439

6. NOTES SUR LE BILAN CONSOLIDÉ

6.1. ÉCARTS D'ACQUISITION

Les écarts d'acquisition, regroupés en unité génératrice de trésorerie, ont évolué comme suit au cours de l'exercice 2014 :

En milliers d'euros (Valeur brutes) (1)	31/12/13	Augmentation	Diminution	Ecart de conversion (2)	31/12/2014
UGT France	10.190	-	-	11	10.201
UGT Hors France	2.980	-	-	164	3.144
Total des UGT	13.170	-	-	175	13.345

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

La valeur recouvrable ainsi déterminée de l'UGT est ensuite comparée à la valeur contributive au bilan consolidé des actifs immobilisés répartis entre la France et l'Étranger (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) 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.

Le détail des pertes de valeurs constatées sur les unités génératrice de trésorerie est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2013	Dotations	31/12/2014
Perte de valeur UGT France			
Perte de valeur UGT Hors France	150		150
Total des dépréciations des UGT	150		150

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.

6.2. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, CORPORELLES ET ACTIFS FINANCIERS

Le détail des immobilisations brutes est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2013	Acquisitions	Cessions	Impact devises	Virement de poste à poste	31/12/2014
Immobilisations incorporelles	3.738	+ 124	-	+ 30	-	3.892
Immobilisations corporelles	24.202	+ 703	- 313	+ 155	-	24.747
Actifs financiers non courant	934	+ 88	-81	-	-	941
Total Immobilisations	28.874	+915	-394	+ 185	0	29.580

Les immobilisations corporelles sont constituées d'installations techniques (1.983 K€), d'installations générales (6.861 K€), de mobiliers de bureau (1.211 K€), de matériel de bureau et informatique (7.923 K€), d'immobilisations en cours (63 K€) et d'équipements pris en location financement (6.706 K€).

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2013	Augmentation	Diminution	Impact devises	Virement de poste à poste	31/12/2014
Immobilisations incorporelles	2.953	+ 388	-	+ 25	-7	3.359
Immobilisations corporelles	20.468	+1.634	-313	+ 130	+ 7	21.926
Immobilisations financières	44	+ 40	-	-	-	84
Total immobilisations	23.465	+ 2.062	-313	+ 155	0	25.369

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 31 décembre 2014 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
France	6.492	6.492	0
Hors France	214	214	0
TOTAL	6.706	6.706	0

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

En milliers d'euros	2014	2013
Dépôts de garantie sur loyer	848	880
Autres	9	10
TOTAL	857	890

6.3. CREANCES CLIENTS

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2014			31/12/2013
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France	22.458	22.042	416	20.073
Créances clients Étranger	2.358	2.179	179	1.362
Total brut	24.816	24.221	595	21.435
Provision pour dépréciation France	-356	0	-356	-311
Provision pour dépréciation Etranger	-179		-179	-179
Total net	24.281	24.221	60	20.945

6.4. AUTRES CREANCES

En milliers d'euros	31/12/2014			31/12/2013
	Total	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Avances et acomptes fournisseur				42
Créances envers le personnel et organismes sociaux	133	133		201
Etat impôt sur les bénéfices et cice	3.076	27	3.049	1.324
TVA à récupérer	3.101	3.101		3.189
Autres créances	2.491	2.491		2.260
Charges constatées d'avance	647	647		822
Total autres créances	9.448	6.399	3.049	7.838

6.5. IMPOTS DIFFERES ACTIFS

Les impôts différés actifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2013	Impact sur le résultat	31/12/2014
Participation des salariés	250	-127	123
Autres différences temporaires	1.252	-132	1.120
Reports déficitaires activés	15.058	- 2.644	12.414
Crédit bail	-1	+1	0
Total base	16.559	-2 902	13.657
Taux d'impôt différé	32.93%		33.23%
Impôt différé	5.453		4.539

Le détail des reports déficitaires et amortissements réputés différés activés est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2014 (En base)
France	12.225
Hors France	189
Total	12.414

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 52 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	2014	2013
Valeur mobilières de placement	52	52
Disponibilités	5.135	4.810
TOTAL Trésorerie à l'Actif	5.187	4.862
Découverts bancaires	- 1.327	- 639
Encours Factor	0	0
TOTAL Trésorerie au Passif	- 1.327	- 639
TOTAL Trésorerie Nette	3.860	4.223

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 2013	7 360 272	1 472	15 300
Variation de la prime d'émission	-	-	-3 209
Au 31 décembre 2014	7 360 272	1 472	12 091

Résultat par action

Résultat consolidé	31/12/2014	31/12/2013
Nombre d'actions	7 360 272	7 360 272
Résultat net part du groupe (en K€)	2.719	1.961
Résultat net par actions (en €)	0.37	0.27
Résultat net dilué par actions (en €)	0.37	0.27

6.9. MOUVEMENTS DES PROVISIONS

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2013	Dotation 2014	Reprise 2014 (utilisée)	Reprise 2014 (non utilisée)	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2014
Créances clients	490	+50	-6	0	0	0	534
Créances diverses	65	+58	-34	0	+1	0	90
Provisions pour risques	1.109	+199	-676	-216		0	416
TOTAL	1.664	+307	-716	-216	+1	0	1.040

Détail des provisions pour risques

Le solde de la provision relative aux actions de restructuration engagées s'élève à 95 K€ au 31 décembre 2014.

Les autres provisions concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux (321 K€).

Les dotations et reprises de provisions pour risques 2014 concernent essentiellement les actions de restructuration engagées et les litiges prud'homaux et sociaux.

Détail des provisions pour charges

Variation de la provision pour engagements de retraite sur la période :

(en euros)	31/12/2014	31/12/2013
Provision pour engagements de retraite reconnu au passif du bilan		
A l'ouverture de la période	528	465
Charge totale reconnue au titre des engagements de retraite	+71	73
Gains et pertes actuariels reconnus en autres éléments du résultat global	+100	-10
Prestations versées aux bénéficiaires		
A la clôture de la période	699	528

6.10. EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

Les dettes financières s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2014				31/12/2013
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	A plus de 5 ans	Total
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	1.100	700	400		1.870
Emprunts et dettes sur location financement					1
Découverts bancaires (1)	1.327	1.327			639
Comptes courants	160		160		155
Total	2.587	2.027	560		2.665

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 2014 est de 300 milliers d'euros ;
- un emprunt contracté en décembre 2011 par CCA International dont le solde restant dû au 31 décembre 2014 est de 800 milliers d'euros ;

6.11. AUTRES DETTES

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2014				31/12/2013
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	A plus de 5 ans	Total
Personnel et comptes rattachés	6.010	6.010			6.058
Organismes sociaux	5.591	5.591			5.413
Etat (1)	6.360	6.360			6.462
Dettes sur immobilisations	0	0			0
Dettes diverses	614	614			649
Produits constatés d'avance	252	252			150
Total	18.827	18.827			18.732

(1) Dont TVA (5.064 K€)

6.12. PASSIFS D'IMPOT DIFFERE

Les impôts différés passifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2013	Impact sur le résultat	31/12/2014
Autres différences temporaires	+7.623	-273	+7.350
Total base	+ 7.623	-273	+ 7.254
Taux d'impôt différé	33.33%	33.33%	33.33%
Impôt différé	2.541	-91	2.450

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)	31/12/2014	31/12/2013
Impôt courant	-543	-611
Impôts différés	-580	-229
Total	-1.123	-840

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

(en milliers d'euros)	31/12/2014	Taux	Impôt
Résultat avant impôts et crédits d'impôts	1.966	33.33 %	-655
Charges non déductibles	+170	33.33 %	- 57
Total	2.194	33.33 %	-712
Différences liés au taux de l'IS 23.25% Angleterre (33.33-23.25)%			+16
Déficits non activés	-281		- 94
Déficits antérieurement activés	-1.124		- 337
Autres différences			+4
Total			-1123
Taux d'impôt effectif			-29,22 %

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

8.1. ENGAGEMENTS HORS BILAN

En milliers d'euros	31/12/2014	31/12/2013
Cautions de contre garantie sur marchés		
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		
Nantissements hypothèques et sûretés réelles		
Avals cautions et garanties données	1.500	1.500
Autres engagements donnés		
Total	1.500	1.500

Engagements donnés (filiales)

- 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 :

	31/12/2014	31/12/2013
Cadres	147	124
Employés	3.215	3.097
TOTAL	3.362	3.221

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 123 K€ (250 K€ en 2013).

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 2014 et de l'exercice 2013 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	31/12/2014 Montant dus	31/12/2014 Montant versés	31/12/2013 Montant dus	31/12/2013 Montant versés
Rémunération fixe	370 000	370 000	558 181	558 181
Rémunération variable	143 652	145 304	145 304	99 863
Avantage en nature	18 833	18 833	25 388	25 388
Total	532 485	534 137	728 873	683 432

8.6. HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

<i>En milliers d'euros</i>	<i>MBV</i>	<i>Deloitte</i>
Commissariat aux comptes		
Dont CCA International	29	39
Dont filiales	26	73
Total des honoraires	55	112

9. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

Néant

BILAN

ACTIF	Exercice clos le 31/12/2014 (12 mois)			Exercice précédent 31/12/2013 (12 mois)
	Brut	Amort.prov.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (0)				
Actif immobilisé				
Frais d'établissement				
Recherche et développement				
Concessions, brevets, droits similaires	321 225	203 396	117 829	94 871
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles	2 080		2 080	
Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles				77 579
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage industriels				
Autres immobilisations corporelles	464 554	376 744	87 810	44 311
Immobilisations en cours				
Avances et acomptes				
Participations évaluées selon mise en équivalence				
Autres participations	36 311 964	11 392 521	24 919 443	24 869 443
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	45 176		45 176	49 654
TOTAL (I)	37 145 000	11 972 661	25 172 339	25 135 859
Actif circulant				
Matières premières, approvisionnements				
En-cours de production de biens				
En-cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Avances et acomptes versés sur commandes				41 863
Clients et comptes rattachés	20 398 697	1 520 761	18 877 936	15 121 758
Autres créances				
. Fournisseurs débiteurs				
. Personnel	3 200		3 200	3 200
. Organismes sociaux	1 578		1 578	3 865
. Etat, impôts sur les bénéfices	3 053 177		3 053 177	1 296 708
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	1 957 620		1 957 620	2 021 181
. Autres	10 298 357	6 913 828	3 384 529	3 134 013
Capital souscrit et appelé, non versé				
Valeurs mobilières de placement				
Disponibilités	962 660		962 660	1 615 725
Charges constatées d'avance	163 521		163 521	26 381
TOTAL (II)	36 838 811	8 434 589	28 404 221	23 264 694
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)				
Primes de remboursement des obligations (IV)				
Ecarts de conversion actif (V)				
TOTAL ACTIF (0 à V)	73 983 811	20 407 250	53 576 561	48 400 553

BILAN (SUITE)

PASSIF	Exercice clos le 31/12/2014 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2013 (12 mois)
Capitaux Propres		
Capital social ou individuel (dont versé : 1 472 054 Euros)	1 472 054	1 472 054
Primes d'émission, de fusion, d'apport ...	12 091 162	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		114 023
Résultat de l'exercice	2 211 487	-3 322 516
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées	347 571	331 576
TOTAL (I)	16 518 702	14 291 220
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
TOTAL (II)		
Provisions pour risques et charges		
Provisions pour risques		490 000
Provisions pour charges		
TOTAL (III)		490 000
Emprunts et dettes		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres Emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		
. Emprunts	800 000	1 200 000
. Découverts, concours bancaires	4 465	260 030
Emprunts et dettes financières diverses		
. Divers		
. Associés	14 227 639	12 236 620
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	18 959 792	17 305 418
Dettes fiscales et sociales		
. Personnel	312 444	65 179
. Organismes sociaux	145 040	65 860
. Etat, impôts sur les bénéfices		
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	2 092 417	2 116 734
. Etat, obligations cautionnées		
. Autres impôts, taxes et assimilés	118 619	102 891
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes	239 952	266 601
Produits constatés d'avance	157 490	
TOTAL (IV)	37 057 858	33 619 332
Ecart de conversion passif (V)		
TOTAL PASSIF (I à V)	53 576 561	48 400 553

COMPTE DE RESULTAT

	Exercice clos le 31/12/2014 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2013 (12 mois)	
	France	Exportations	Total	Total
Ventes de marchandises				
Production vendue biens				
Production vendue services	68 942 057		68 942 057	59 625 467
Chiffres d'affaires Nets	68 942 057		68 942 057	59 625 467
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation reçues			40 034	23 438
Reprises sur amort. et prov., transfert de charges			540 144	162 577
Autres produits			830 367	2 714
Total des produits d'exploitation			70 352 601	59 814 196
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			67 852 965	58 856 494
Impôts, taxes et versements assimilés			157 698	163 458
Salaires et traitements			634 452	422 693
Charges sociales			226 512	163 004
Dotations aux amortissements sur immobilisations			167 975	113 347
Dotations aux provisions sur immobilisations				62 481
Dotations aux provisions sur actif circulant			9 415	10 221
Dotations aux provisions pour risques et charges				
Autres charges			8	58
Total des charges d'exploitation			69 049 025	59 791 756
RESULTAT EXPLOITATION			1 303 576	22 440
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers de participations				
Produits des autres valeurs mobilières				
Autres intérêts et produits assimilés			750 644	2 435 738
Reprises sur provisions et transferts de charges			245 479	6 000 000
Différences positives de change			250	526
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement				
Total des produits financiers			996 373	8 436 264
Dotations financières aux amortissements et provisions			106 500	12 066 312
Intérêts et charges assimilées			177 687	181 391
Différences négatives de change			1 644	1 083
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières de placement				
Total des charges financières			285 831	12 248 786
RESULTAT FINANCIER			710 542	-3 812 522
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT			2 014 119	-3 790 082

COMPTE DE RESULTAT (SUITE)

	Exercice clos le 31/12/2014 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2013 (12 mois)
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	171	
Produits exceptionnels sur opérations en capital		370 000
Reprises sur provisions et transferts de charges		
Total des produits exceptionnels	171	370 000
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion		370 000
Charges exceptionnelles sur opérations en capital		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	15 995	70 231
Total des charges exceptionnelles	15 995	440 231
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-15 823	-70 231
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices	-213 192	-537 797
Total des Produits	71 349 146	68 620 460
Total des charges	69 137 658	71 942 976
RESULTAT NET	2 211 487	-3 322 516
Dont Crédit-bail mobilier		
Dont Crédit-bail immobilier		

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

PREAMBULE

Au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31/12/2014 dont le total est de 53 576 560,50 euros et au compte de résultat de l'exercice dégageant un résultat de 2 211 487,39 euros, présenté sous forme de liste.

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2014 au 31/12/2014.

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 01/01/2013 au 31/12/2013.

RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

Les comptes de l'exercice 2014 ont été arrêtés dans le respect des principes comptables généraux appliqués en France (règlement ANC 2014-033), conformément aux hypothèses de base :

- prudence,
- 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.

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 œuvre :

- 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 5 à 6 ans
Matériel de transport	5 ans
Matériel informatique et bureautique	de 3 à 4 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.

CICE

Le CICE est comptabilisé au rythme de l'engagement, il est à prendre en compte au fur et à mesure de l'engagement des charges de rémunérations correspondantes, que la clôture coïncide ou non avec l'année civile, pour les comptes annuels.

En outre, compte tenu des conditions de fiabilité et de probabilité d'obtention du CICE, sa prise en compte pour des éléments de rémunération différés à long terme devrait être rare. La comptabilisation du CICE a été réalisée en diminution de l'impôt.

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 2014, CCA INTERNATIONAL forme un groupe fiscalement intégré avec les sociétés suivantes:

- CCA International (France) anciennement QUALIPHONE 1 rue Jeanne d'arc 92130 Issy les Moulineaux,
- Intra Call Center 42 rue Riolan 82000 AMIENS,
- Victoria Line 1 rue Jeanne d'arc 92130 Issy les Moulineaux.

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 COURTAGES
- CCA INTERNATIONAL (UK) (anciennement DIRECT DIALOG)
- CCA ESPANA
- FONOSERVICE
- CCA DEUTSCHLAND
- CCA MAURITIUS
- VICTORIA LINE
- CCA MAROC Tanger
- CCA MAROC Casablanca
- SMST
- INTRACALL CENTER (ICC)

La société CCA Maroc Tanger est entrée dans le périmètre de consolidation le 1er janvier 2008. La société SMST est entrée dans le périmètre de consolidation le 21 juin 2008. La société ICC est entrée dans le périmètre de consolidation le 1^{er} octobre 2009. La société CCA Maroc Casablanca est entrée dans le périmètre de consolidation au cours du premier trimestre 2011. La société CCA Courtage est entrée dans le périmètre de consolidation le 14 février 2014.

IDENTITÉ DES SOCIÉTÉS-MÈRES CONSOLIDANT LES COMPTES DE LA SOCIÉTÉ

Les comptes de CCA International et de ses filiales sont également intégrés selon la méthode de l'intégration globale dans les comptes consolidés de la société Finapertel, détenteur de 91,94% du capital de CCA International.

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

(en milliers d'euros)	Capital		Primes Emission Fusion	Apport titres Direct Dialog	Réserve légale	Réserve PVL T	Autres réserves	Résultat de l'exercice	RAN	Capitaux Propres
	Nombre d'actions	Montant								
Capitaux propres au 31 Décembre 2010	7 360 272	1 472	12 652	2 649	147	0	249	+ 4 167	+ 1 666	+ 23 001
Affectation du Résultat du 31 décembre 2010								- 4 167	+ 4 167	0
Résultat 31 décembre 2011								- 2 021		- 2 021
Capitaux propres au 31 Décembre 2011	7 360 272	1 472	12 652	2 649	147	0	249	- 2 021	+ 5 833	+ 20 980
Affectation du Résultat du 31 décembre 2011								+2 021	- 2 021	0
Résultat 31 décembre 2012								-3 698		-3 698
Capitaux propres au 31 Décembre 2012	7 360 272	1 472	12 652	2 649	147	0	249	- 3 698	+ 3 812	+ 17 282
Affectation du Résultat du 31 décembre 2012								+3 698	- 3 698	0
Résultat 31 décembre 2013								-3 322		-3 322
Capitaux propres au 31 Décembre 2013	7 360 272	1 472	12 652	2 649	147	0	249	- 3 322	+ 114	+ 13 960
Affectation du Résultat du 31 décembre 2013			-3.208					+3.322	-114	0
Résultat 31 décembre 2014								+2.211		+2.211
Capitaux propres au 31 Décembre 2014	7 360 272	1 472	9.443	2 649	147	0	249	+2.211	0	+16.171

INFORMATIONS RELATIVES AU BILAN ET AU COMPTE DE RÉSULTAT

ETAT DES IMMOBILISATIONS

	Valeur brute des immobilisations au début d'exercice	Augmentations	
		Réévaluation en cours d'exercice	Acquisitions, créations, virements pst à pst
Frais d'établissement, recherche et développement			
TOTAL			
Autres immobilisations incorporelles			
TOTAL	277 573		45 732
Terrains			
Constructions sur sol propre			
Constructions sur sol d'autrui			
Installations générales, agencements, constructions			
Installations techniques, matériel et outillages industriels			
Autres installations, agencements, aménagements	247 887		8 399
Matériel de transport	21 509		
Matériel de bureau, informatique, mobilier	133 205		75 063
Emballages récupérables et divers			
Immobilisations corporelles en cours			
Avances et acomptes			
TOTAL	402 601		83 462
Participations évaluées par équivalence			
Autres participations	36 261 964		50 000
Autres titres immobilisés			
Prêts et autres immobilisations financières	49 654		37 433
TOTAL	36 311 619		87 433
TOTAL GENERAL	36 991 793		216 627

	Diminutions		Valeur brute immob. à fin exercice	Réév. Lég. Val. Origine à fin exercice
	Par virement de pst à pst	Par cession ou mise HS		
Frais d'établissement, recherche et développement				
TOTAL				
Autres immobilisations incorporelles				
TOTAL			323 305	
Terrains				
Constructions sur sol propre				
Constructions sur sol d'autrui				
Installations générales, agencements, constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels				
Autres installations, agencements, aménagements			256 286	
Matériel de transport		21 509		
Matériel de bureau, informatique, mobilier			208 268	
Emballages récupérables et divers				
Immobilisations corporelles en cours				
Avances et acomptes				
TOTAL		21 509	464 554	
Participations évaluées par équivalence				
Autres participations			36 311 964	
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres immobilisations financières		41 911	45 176	
TOTAL		41 911	36 357 141	
TOTAL GENERAL		63 420	37 145 000	

ETAT DES AMORTISSEMENTS

		Situations et mouvements de l'exercice			
		Début exercice	Dotations exercice	Eléments sortis reprises	Fin exercice
Frais d'établissement, recherche	TOTAL				
Autres immobilisations incorporelles	TOTAL	105 123	98 273		203 396
Terrains					
Constructions sur sol propre					
Constructions sur sol d'autrui					
Installations générales, agencements constructions					
Installations techniques, matériel et outillages industriels					
Installations générales, agencements divers		133 999	33 792		167 791
Matériel de transport		21 509		21 509	
Matériel de bureau, informatique, mobilier		106 031	35 910		141 941
Emballages récupérables et divers					
	TOTAL	261 539	69 702	21 509	309 732
	TOTAL GENERAL	366 663	167 975	21 509	513 128

		Ventilation des dotations aux amortissements de l'exercice			Mouvements affectant la provision pour amort. dérog.	
		Linéaire	Dégressif	Exception.	Dotations	Reprises
Frais d'établissement, recherche	TOTAL					
Autres immobilisations incorporelles	TOTAL	98 273				
Terrains						
Constructions sur sol propre						
Constructions sur sol d'autrui						
Installations générales, agencements constructions						
Installations techniques, matériel et outillage industriels						
Installations générales, agencements divers		33 792				
Matériel de transport						
Matériel de bureau, informatique, mobilier		35 910				
Emballages récupérables et divers						
	TOTAL	69 702				
	TOTAL GENERAL	167 975				

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	331 576	15 995		347 571
TOTAL Provisions réglementées	331 576	15 995		347 571
Pour litiges Pour garanties données clients Pour pertes sur marchés à terme Pour amendes et pénalités Pour pertes de change Pour pensions et obligations Pour impôts Pour renouvellement immobilisations Pour grosses réparations Pour charges sur congés payés Autres provisions	490 000		490 000	
TOTAL Provisions	490 000		490 000	
Sur immobilisations incorporelles Sur immobilisations corporelles Sur titres mis en équivalence Sur titres de participation Sur autres immobilisations financières Sur stocks et en-cours Sur comptes clients Autres dépréciations	96 750 11 392 521		29 739	67 011 11 392 521
	1 516 827 7 052 808	9 415 106 500	5 481 245 479	1 520 761 6 913 828
TOTAL Dépréciations	20 058 907	115 915	280 699	19 894 122
TOTAL GENERAL	20 880 483	131 910	770 699	20 241 693
Dont dotations et reprises : - d'exploitation - financières - exceptionnelles		9 415 106 500 15 995	525 220 245 479	

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

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Provision pour perte de change (Ecart de conversion actif)	0	0	0	0
TOTAL PROVISION POUR PERTE DE CHANGE	0	0	0	0
Provision litiges et risques prud'homaux	490.000	0	490.000	0
TOTAL AUTRES PROVISIONS	490.000	0	490.000	0
Provision pour actions propres	0	0	0	0
TOTAL PROVISION AUTRES IMMO FINANCIÈRES	0		0	0

(2) Les provisions pour dépréciation (11.392.521 €) concernent les titres des sociétés suivantes :

- CCA Espagne : 489.020 euros
- CCA Deutschland : 53.500 euros
- Victoria Line : 10.850.001 euros

(3) Les autres dépréciations concernent :

Les dépréciations de compte courant sur :

- Les filiales espagnoles CCA Espagne et Fonoservice : 992.045 euros
- La filiale mauricienne CCA Mauritius : 523.614 euros
- La filiale allemande CCA Deutschland : 1.244.471 euros
- Les filiales marocaines CCA Tanger et CCA Casablanca : 4.035.234 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	619.093	0	95.479	523.614
Compte courant Maroc	4.035.234	0	0	4.035.234
Compte courant CCA Espagne	1.094.318	47.727	150.000	992.045
TOTAL PROVISION POUR AUTRES DÉPRÉCIATIONS	6.993.116	47.727	245.479	6.795.364

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	45 176		45 176
Clients douteux ou litigieux	1 641 522	0	1 641 522
Autres créances clients	18 757 175	18 757 175	
Créances représentatives de titres prêtés			
Personnel et comptes rattachés	3 200	3 200	
Sécurité sociale, autres organismes sociaux	1 578	1 578	
Etat et autres collectivités publiques :			
- Impôts sur les bénéfices	3 053 177		3 053 177
- T.V.A	1 957 620	1 957 620	
- Autres impôts, taxes, versements et assimilés			
- Divers			
Groupe et associés	8 469 657	-0	8 469 657
Débiteurs divers	1 828 700	1 828 700	
Charges constatées d'avance	163 521	163 521	
TOTAL GENERAL	35 921 327	22 711 795	13 209 532
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	4 465	4 465		
- plus d'un an	800 000	400 000	400 000	
Emprunts et dettes financières divers				
Fournisseurs et comptes rattachés	18 959 792	18 959 792		
Personnel et comptes rattachés	312 444	312 444		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	145 040	145 040		
Etat et autres collectivités publiques :				
- Impôts sur les bénéfices				
- T.V.A	2 092 417	2 092 417		
- Obligations cautionnées				
- Autres impôts et taxes	118 619	118 619		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Groupe et associés	14 227 639	0	14 227 639	
Autres dettes	239 952	239 952		
Dettes représentatives de titres empruntés				
Produits constatés d'avance	157 490	157 490		
TOTAL GENERAL	37 057 858	22 430 219	14 627 639	
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 a un lien de participation	
Prêts			
Autres titres immobilisés			
Autres immobilisations financières			
Avances et acomptes versés sur commandes			
Créances clients et comptes rattachés		1.808.470	
Comptes courants débiteurs		1.674.292	
Autres créances		185.878	
Valeurs mobilières de placement			
Disponibilités			
Emprunts obligataires convertibles			
Autres emprunts obligataires			
Emprunts et dettes financières diverses			
Comptes courants créditeurs		14.227.639	
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		18.345.611	
Dettes fiscales et sociales			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Autres dettes			
Produits de participation		670.000	
Autres produits financiers		86.045	
Charges financières		114.231	

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	6 851 305
Autres créances (dont avoirs à recevoir : 222 208 €)	230 309
Valeurs mobilières de placement	
Disponibilités	
TOTAL	7 081 614

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	1 050
Emprunts et dettes financières divers	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	6 427 287
Dettes fiscales et sociales	524 718
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	
Autres dettes (dont avoirs à établir : 235.967 €)	235 967
TOTAL	7 192 506

CHARGES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE

	Charges	Produits
Charges / Produits d'exploitation	163 521	157 490
Charges / Produits financiers		
Charges / Produits exceptionnels		
TOTAL	163 521	157 490

VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

A la clôture de l'exercice 2014, il n'y a aucune valeur mobilière de placement.

ECARTS DE CONVERSION EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

A la clôture de l'exercice 2014, 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	65.371.696
Produits des activités annexes	3.570.361
TOTAL	68 942 057

Répartition par marché géographique	Montant
France	68.518.368
Etranger	423.689
TOTAL	68 942 057

RESULTAT EXCEPTIONNEL

Détail des produits exceptionnels	Montant
Produits de cession d'éléments actifs	171
TOTAL	171

Détail des charges exceptionnelles	Montant
Dotation pour amortissement dérogatoire	15.995
TOTAL	15.995

EVÉNEMENTS POST CLÔTURE

Néant

VENTILATION DE L'IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

	Résultat avant impôts	Impôts
Résultat courant	2 014 119	+213.192
Résultat exceptionnel	-15 823	
Résultat comptable	2 211 487	

ENGAGEMENTS FINANCIERS

Engagements donnés	Montant
Effets escomptés non échus Avals et cautions Engagements en matière de pensions Autres engagements donnés :	1.500.000
TOTAL	1.500.000
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
Accroissements et allègement de la dette future d'impôt		
Organic	104.809	34.936
Provision sur titres –MV Long terme	10.850.001	3.616.667
Déficits reportables	- 12.237.787	- 4.079.262

RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2014 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	31/12/2014 Montant dus	31/12/2014 Montant versés	31/12/2013 Montant dus	31/12/2013 Montant versés
Rémunération fixe	370.000	370.000	558.181	558.181
Rémunération variable	143.652	145.304	145.304	99.863
Avantage en nature	18.833	18.833	25.388	25.388
TOTAL	532.485	534.137	728.873	683.432

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	5	0
Agents de maîtrise et techniciens		
Employés		
TOTAL	5	0

RISQUES DE MARCHE

- Risque de change

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

- Risque de taux

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

ENGAGEMENTS PRIS EN MATIÈRE DE PENSIONS, RETRAITES ET ENGAGEMENTS ASSIMILÉS

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

DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION

Dans le cadre du droit individuel à la formation institué par la loi 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la Formation Professionnelle tout au long de la vie, au 31/12/2013, le volume d'heures de formation cumulées relatif aux droits acquis et non exercés est de 241 heures, la valeur correspondante est estimée à 2.202 euros.

TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Dénomination	Capital	Quote-part	Titres :	Prêts/avances	Chiffre d'affaires
	Capitaux propres y compris résultat	Dividendes	Valeur brute Valeur nette	(valeurs brutes) Cautions	
A) RENSEIGNEMENTS DETAILLES					
CONCERNANT LES FILIALES ET PARTICIPATIONS Filiales					
(plus de 50%)					
SAS CCA INTERNATIONAL (France) 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	4.726.475 9.523.302	100%	5.341.362 5.341.362	0 0	37.544.223 701.452
CCA INTERNATIONAL (UK) 78 Great Easter Street LONDRES	120 1.081.617	100%	7.503.945 7.503.945	190.000 0	9.640.265 75.481
CCA Espana Espagne 77 Calle Pujades BARCELONE ESPAGNE	981.960 -466.105	100%	978.040 489.020	1.929.823 0	0 1.477
CCA DEUTSCHLAND Allemagne Windenmayester 80538 MUNICH	50.000 -1.379.233	100%	53.500 0	1.244.471 0	0 -21.664
CCA MAURITIUS Ile Maurice	7.271 -590.096	74.99 %	1 1	689.129 0	1.432.806 104.597
VICTORIA LINE 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	531.559 -12.739	100%	10.850.001 0	0 0	-3.666 -59.075
SMST 2 rue du Gabian 98 008 MONACO	150.000 2.453.791	100% 617.000	2.862.978 2.862.978	0 1.500.000	21.458.638 829.290
CCA Maroc Tanger 93 bld massira al khadra Casablanca MAROC	22.226 -3.508.276	100%	22.500 22.500	2.655.234 0	11.342 - 4.487
CCA Maroc Casablanca Casablanca MAROC	8.890 -2.251.472	100%	10.000 10.000	1.380.000	4.383.168 -233.991
INTRACALL CENTER (ICC) 42 à 46 rue Riolan 80 000 AMIENS	1.365.800 8.930.633	100%	8.637.678 8.637.678	0	20.129.136 1.472.339
FONOSERVICE Espagne	60.105 -536.424	0.20%	1.960 1.960	300.999	4.771.491 -30.168
CCA COURTAGE 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	50.000 -58.428	0.20%		0	710.765 -108.428
B) PARTICIPATIONS (10 à 50%)					

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

1, rue Jeanne d'Arc
92130 Issy les Moulineaux

Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2014

MBV & Associés
Membre du réseau RSM International
26 rue Cambacérès
75008 Paris

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

CCA INTERNATIONAL

Société Anonyme
1, rue Jeanne d'Arc
92130 Issy les Moulineaux

Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés

Exercice clos le 31 décembre 2014

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 2014, 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 vous informons que les appréciations auxquelles nous avons procédé ont porté sur le caractère approprié des principes comptables appliqués et sur le caractère raisonnable des estimations significatives retenues et sur la présentation d'ensemble des comptes, notamment pour ce qui concerne :

- Les écarts d'acquisition, dont le montant net figurant au bilan au 31 décembre 2014 s'établit à 13 345 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.

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 28 avril 2015

Les Commissaires aux comptes

MBV & Associés

Deloitte & Associés

*Membre du réseau RSM
International*

Laure SALUDES

Bertrand BOISSELIER

CCA INTERNATIONAL

Société Anonyme

1, rue Jeanne d'Arc
92130 Issy les Moulineaux

Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2014

MBV & Associés
Membre du réseau RSM International
26 rue Cambacérès
75008 Paris

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

CCA INTERNATIONAL

Société Anonyme
1, rue Jeanne d'Arc
92130 Issy les Moulineaux

Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels

Exercice clos le 31 décembre 2014

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 2014, 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 sur le caractère raisonnable des estimations significatives retenues et sur la présentation d'ensemble des comptes.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérifications et informations spécifiques

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

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

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

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

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 28 avril 2015

Les Commissaires aux comptes

MBV & Associés

Deloitte & Associés

Membre du réseau RSM International

Laure SALUDES

Bertrand BOISSELIER