



Rapport financier annuel

au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2015

- +⁺ Déclaration des personnes physiques assumant la responsabilité du rapport financier annuel
- +⁺ Rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2015
- +⁺ Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2015
- +⁺ Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2015
- +⁺ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2015
- +⁺ Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels sociaux au 31 décembre 2015



Belgique

Espagne

France

ATTESTATION DU RESPONSABLE DU RAPPORT ANNUEL

Grèce

Maurice

Maroc

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.

Monaco

Pays-Bas

Pologne

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.

Royaume-Uni

Paris, le 29 avril 2016

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 2015
PROPOSÉ PAR LE DIRECTOIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 22 JUIN 2016**

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 2015, 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 au Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées du Mouvement des Entreprises de France (MEDEF) et de l'Association Française des Entreprises Privées (AFEP) dans sa version du 15 novembre 2015, en ce qui concerne la rémunération des dirigeants mandataires sociaux des sociétés cotées.

Ce 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.....	4
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	9
6.	ACTIVITÉ EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT	9
7.	FILIALES ET PARTICIPATIONS	10
8.	ACTIONNARIAT	11
9	MANDATAIRES SOCIAUX	13
10	COMMISSAIRES AUX COMPTES.....	14
11	DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	15
12.	CONSÉQUENCES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITÉ	15
13.	RISQUES DE MARCHÉ, PAYS ET ACTIONS.....	16
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

Acquisition du groupe Data Base Factory (DBF)

CCA International a acquis le 30 juin 2015 100% du capital des sociétés composant le groupe Data Base Factory (DBF), intégralement en numéraire.

DBF est un acteur Européen reconnu dans le domaine de la Relation Client Commerciale. Créée en 1999, le groupe dispose d'une implantation internationale avec plus de 2 200 collaborateurs sur 12 centres de contacts multilingues répartis dans 6 pays. DBF propose une offre de services diversifiée intégrant front et back -office, allant des solutions de conseil en stratégie relationnelle multicanale et digitale au développement de programmes d'acquisition, de fidélisation, ou de recouvrement. L'offre de DBF se distingue également pour un savoir-faire spécifique en reprise de centres internalisés, 5 de ses sites étant issus d'opérations de buy-out.

L'intérêt stratégique de cette acquisition repose sur la triple complémentarité du nouvel ensemble dans les métiers adressés -Télévente et Services Client-, dans la diversité de son portefeuille client et dans ses implantations internationales, en particulier à l'offshore francophone -Maroc et Ile Maurice- ainsi qu'au Royaume Uni. Le nouvel ensemble consolide un chiffre d'affaires de 152 M€ en données 2015 proforma, une présence dans 10 pays au travers de 24 sites et un effectif de 5 400 collaborateurs, confortant ainsi sa position, au seuil du TOP 5 Français, parmi les acteurs européens majeurs du secteur.

Les sociétés acquises composant le groupe DBF ont été consolidées à compter du 30 juin 2015. Un compte de résultat pro forma pour l'année 2015 est présenté dans les notes annexes aux comptes consolidés.

Cette opération a été financée par la souscription de deux emprunts, l'un auprès de BPI France et l'autre auprès d'un pool constitué des partenaires bancaires du groupe CCA International ainsi que par la cession des créances de CICE des exercices 2013 et 2014.

Evolution de la composition des organes de direction de la Société

Sur proposition de Patrick Dubreil, Président du Directoire de CCA International, Marc Labarre, Directeur Général de Data Base Factory a été nommé comme Membre du Directoire et Directeur Général de CCA International.

2. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE

2.1 Activité du Groupe

L'acquisition du groupe DBF et l'intégration de ses 12 centres de contacts change la physionomie du groupe CCA International. Sur une base pro forma intégrant 12 mois d'activité du périmètre acquis, le nouvel ensemble a réalisé, au cours de l'exercice 2015 un chiffre d'affaires pro forma de 151,7 millions d'euros, contre un chiffre d'affaires de 99,0 millions d'euros publié par CCA International pour l'exercice 2014.

Le résultat opérationnel courant pro forma du nouvel ensemble s'établit à 6 948 milliers d'euros pour l'ensemble de l'exercice 2015, contre un résultat opérationnel courant publié par CCA International de 3 837 milliers d'euros pour l'exercice 2014. Après prise en compte des autres produits et charges non courants, le résultat opérationnel pro forma de l'exercice 2015 s'élève à 4 095 milliers d'euros, contre 3 237 milliers d'euros pour l'exercice 2014.

Le résultat net part du groupe pro forma au 31 décembre 2015 s'est établi à 3 024 milliers d'euros, contre un résultat net part du groupe publié par CCA International de 2 693 milliers d'euros pour l'exercice 2014.

En ne tenant compte que de 6 mois d'activité du groupe DBF, acquis le 30 juin 2015 et consolidé à partir de cette date, le chiffre d'affaires consolidé de CCA International s'établit à 126,7 millions d'euros, en progression de 28% par rapport à l'exercice précédent.

Le résultat opérationnel courant s'établit à 5 758 milliers d'euros pour l'exercice 2015, contre un résultat opérationnel courant de 3 837 milliers d'euros pour l'exercice 2014.

- Le chiffre d'affaires réalisé pour le marché français en 2015 est de 95 592 milliers d'euros, à comparer à 84 973 milliers d'euros en 2014. La part des activités françaises dans le chiffre d'affaires du Groupe s'établit à 75,4%, contre 85,8% pour l'exercice précédent.
Le résultat opérationnel courant sur la France s'élève en 2015 à +4 988 milliers d'euros, contre +3.672 milliers d'euros en 2014.
- Le chiffre d'affaires réalisé pour les marchés hors de France en 2015 est de 31 130 milliers d'euros, contre 14.063 milliers d'euros pour 2014, soit une croissance de 121,4%.
Le résultat opérationnel courant réalisé hors de France s'établit en 2015 à +770 milliers d'euros, contre +165 milliers d'euros en 2014.

2.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2015

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice s'élève à 126 722 milliers d'euros, contre 99 036 milliers d'euros en 2014.

Les charges de personnel s'élèvent à 88 677 milliers d'euros et représentent 70 % du chiffre d'affaires. Pour l'année 2014, ces charges s'élevaient à 67 156 milliers d'euros et représentaient 67,8% du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel pour l'exercice 2015 s'établit à +2 987 milliers d'euros, contre +3 837 milliers d'euros sur l'exercice précédent. Il intègre des autres charges opérationnelles à hauteur de 2 771 milliers d'euros, correspondant pour l'essentiel à des coûts induits par la réorganisation de certains sites (2 338 milliers d'euros), mais également aux coûts liés à l'acquisition de Data Base Factory et à une provision pour risques liés aux contrôles fiscaux en cours.

Le résultat financier est de -360 milliers d'euros contre +5 milliers d'euros l'année précédente. L'impôt sur les résultats représente une charge de 219 milliers d'euros pour l'exercice 2015, contre une charge de 1 123 milliers d'euros au titre de l'exercice précédent.

Le résultat net consolidé ressort bénéficiaire de 2 408 milliers d'euros (2 422 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe) contre un résultat bénéficiaire de 2 719 milliers d'euros pour l'année 2014 (2 693 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe).

2.3 Etat de la situation financière consolidée au 31 décembre 2015

Au 31 décembre 2015, le total du bilan s'élève à 95 556 milliers d'euros contre 58 652 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

L'évolution des postes de l'actif et du passif du bilan consolidée tient compte de la première consolidation du groupe DBF, acquis le 30 juin 2015.

Les postes d'actifs ont évolué de la façon suivante entre 2014 et 2015 :

- actif non courant en hausse de 12 989 milliers d'euros (32 725 milliers d'euros en 2015 contre 19 736 milliers d'euros en 2014) ;

- actif courant en hausse de 23 915 milliers d'euros (62 831 milliers d'euros en 2015 contre 38 916 milliers d'euros en 2014).

Entre 2014 et 2015, les postes de passif ont varié comme suit :

- passif non courant en hausse de 10 474 milliers d'euros (12 241 milliers d'euros en 2015 contre 1 767 milliers d'euros en 2014) ;
- passif courant en hausse de 23 720 milliers d'euros (52 109 milliers d'euros en 2015 contre 28 389 milliers d'euros en 2014).

Au 31 décembre 2015, les fonds propres part du Groupe s'établissent à 31 186 milliers d'euros.

2.4 Flux de trésorerie consolidés au 31 décembre 2015

La capacité d'autofinancement s'établit à +5 203 milliers d'euros en 2015, contre +5 417 milliers d'euros en 2014.

Les flux nets de trésorerie opérationnels se sont élevés à +7 203 milliers d'euros en 2015 contre +1 465 milliers d'euros en 2014.

Les opérations d'investissements de l'exercice ont dégagé un besoin de trésorerie de 19 201 milliers d'euros. Elles intègrent notamment l'incidence des variations de périmètre (acquisition du groupe DBF) pour 15 316 milliers d'euros, ainsi que des acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles et corporelles pour 3 839 milliers d'euros.

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'élève à + 9 530 milliers d'euros. Ce montant correspond principalement à la souscription des emprunts contractés dans le cadre de l'acquisition du groupe DBF, nette des remboursements d'emprunts au cours de la période.

La situation de trésorerie est positive au 31 décembre 2015, à hauteur de 1 429 milliers d'euros, contre une situation positive à hauteur de 3 860 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

2.5 Evènements postérieurs à la clôture de l'exercice

Néant.

2.6 Perspectives d'avenir du Groupe

La poursuite de l'intégration maîtrisée de Data Base Factory va permettre au Groupe de tirer parti de la triple complémentarité du nouvel ensemble dans les métiers adressés – Télévente et Service Clients – dans la diversité de son portefeuille client et dans ses implantations internationales. Le dispositif offshore du nouvel ensemble contribuera pleinement au dynamisme du Groupe, grâce à une forte implantation au Maroc et à une croissance soutenue dans l'Océan Indien (Ile Maurice et Madagascar).

En 2016, le Groupe prévoit de réaliser plus du quart de son chiffre d'affaires à l'International et de poursuivre sa diversification (métiers et secteurs) à travers une spécialisation dans les programmes digitaux et multilingues.

3. COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ

3.1 Compte de résultat au 31 décembre 2015

Au cours de l'exercice, la Société a réalisé un chiffre d'affaires de 64 698 milliers d'euros, contre 68 942 milliers d'euros au cours de l'exercice 2014. Les autres produits d'exploitation, d'un montant total de 723 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 64 689 milliers d'euros contre 69 049 milliers d'euros en 2014. Elles sont composées essentiellement d'autres achats et charges externes pour 63 677 milliers d'euros, des impôts, salaires et charges sociales pour 790 milliers d'euros, d'amortissements et de provisions pour 222 milliers d'euros.

Le résultat d'exploitation est positif à hauteur de 732 milliers d'euros contre un résultat positif l'année dernière de 1 304 milliers d'euros.

Le résultat financier est négatif à hauteur de -527 milliers d'euros, contre un résultat financier positif de 710 milliers d'euros en 2014. 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 +205 milliers d'euros en 2015, contre un résultat courant de +2 014 milliers d'euros en 2014.

L'exercice clos le 31 décembre 2015 dégage un résultat net après impôts positif à hauteur de 784 milliers d'euros, contre un résultat net de 2 211 milliers d'euros en 2014.

3.2 Bilan au 31 décembre 2015

Au 31 décembre 2015, l'actif immobilisé s'élève à un montant net de 37 929 milliers d'euros, dont 37 381 milliers d'euros de titres de participation des filiales. En 2014, ces mêmes postes s'élevaient respectivement à 25.172 milliers d'euros, dont 24.919 milliers d'euros de titres de participation des filiales.

Au 31 décembre 2015, le montant de l'actif circulant s'établit à 24 832 milliers d'euros et il se décompose principalement de la manière suivante :

- Clients : 7 742 milliers d'euros
- Autres créances : 14 970 milliers d'euros
- Disponibilités : 1 704 milliers d'euros
- Charges constatées d'avance : 416 milliers d'euros

Le montant des capitaux propres ressort au 31 décembre 2015 à 17 327 milliers d'euros, contre 16 519 milliers d'euros en 2014.

Le montant des emprunts et dettes s'élève à 45 434 milliers d'euros et est formé pour 16 121 milliers d'euros des comptes courants avec les sociétés du Groupe. Les autres dettes sont principalement des emprunts bancaires, découverts bancaires et encours factor (12 258 milliers d'euros), dettes fiscales et sociales (2 222 milliers d'euros), des dettes fournisseurs (14 417 milliers d'euros), ainsi que des autres dettes (416 milliers d'euros).

Enfin, le total du bilan s'élève au 31 décembre 2015 à la somme de 62 761 milliers d'euros, contre 53 577 milliers d'euros au 31 décembre 2014.

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 784 402 euros de la manière suivante :

Résultat de l'exercice

Report à nouveau	2 211 487 €
Résultat à affecter	784 402 €
	<hr/>
	2 995 889 €

Affectation

Report à nouveau	2 995 889 €
------------------	-------------

Le solde au compte report à nouveau est porté à 2 995 889 €

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 9 368 euros.

Par ailleurs, nous vous précisons également, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6-1 du Code de commerce, que le solde des dettes des fournisseurs était de 14 417 milliers d'euros au 31 décembre 2015, dont 13 630 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

L'activité du premier trimestre de l'exercice 2016 confirme les tendances observées tout au long de l'année 2015, avec une poursuite de la baisse du chiffre d'affaires réalisé en zone Domestique, compensée par la progression soutenue du chiffre d'affaires réalisé à l'International et sur les implantations Offshore.

5. SITUATION D'ENDETTEMENT

5.1 Situation à la clôture de l'exercice 2015

L'endettement financier brut de la Société ressort à un montant total de 28 379 milliers d'euros, dont 16 121 milliers d'euros auprès de sociétés du Groupe.

L'endettement financier brut du Groupe d'un montant total de 21 674 milliers d'euros est composé de découverts bancaires pour 9 795 milliers d'euros, d'emprunts auprès des établissements de crédit pour 11 132 milliers d'euros, d'emprunts et dettes sur location financement pour 587 milliers d'euros, et de 160 milliers d'euros de comptes courants d'associés.

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit sont essentiellement constitués de deux emprunts contractés en 2015 par CCA International. 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 21 674 milliers d'euros pour un montant de capitaux propres de 31 186 milliers d'euros, soit un taux d'endettement brut sur capitaux propres de 69,5% (contre 9,0% au 31 décembre 2014).

Au 31 décembre 2015, l'endettement net de trésorerie s'établit à 10 450 milliers d'euros, soit un taux d'endettement net sur capitaux propres de 33,5%.

A la clôture de l'exercice précédent, le Groupe était en situation de trésorerie nette positive, à hauteur de 2 600 milliers d'euros.

5.3 Ratio endettement du Groupe sur chiffre d'affaires

L'endettement brut s'élève à 21 674 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 126 722 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur chiffre d'affaires de 17,1% (contre 2,6% au 31 décembre 2014).

L'endettement net s'élève à 10 450 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires proforma de 151 718 milliers d'euros, soit un taux d'endettement net sur chiffre d'affaires proforma de 6,9%.

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 2015

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%
DATA BASE FACTORY SAS *	423 122 928	France	100%
MAIL ORDER FACTORY *	478 949 480	France	100%
CALL CENTER FACTORY *	491 505 996	France	100%
CERCLE *	434 210 829	France	100%
PHONYR *	432 074 078	France	100%
COMETCOM FACTORY *	493 286 579	France	63%
DBF MAROC CALL CENTER *	/	Maroc	93%
DBF ACADEMY *	/	Maroc	100%
B2M CALL CORPORATION *	/	Maroc	100%
WINNER CALL *	/	Maroc	100%
BM CALL *	/	Maroc	100%
DATA BASE FACTORY BELGIQUE *	/	Belgique	100%
DATA BASE FACTORY NETHERLANDS *	/	Pays-Bas	100%
DATA BASE FACTORY POLSKA *	/	Pologne	100%
DATA BASE FACTORY UK *	/	Angleterre	100%

* sociétés composant le groupe Data Base Factory

7.2 Prise de participation au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015

CCA International a acquis le 30 juin 2015 les sociétés composant le groupe Data Base Factory.

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 2015 sont les suivants :

- La poursuite de la baisse du chiffre d'affaires des filiales françaises et monégasque du Groupe (CCA International (France) et Intra Call Center, filiales françaises historiques ; Data Base Factory, Cercle, Phonyr, Mail Order Factory et Call Center Factory, filiales françaises acquises en 2015 ; et SMST (eCALL), filiale monégasque) résulte de la poursuite de l'érosion des volumes d'activités dans le secteur des télécoms ; la poursuite de la politique de contrôle des coûts a permis une relative stabilité des résultats d'exploitation ;
- Grâce au dynamisme de leur développement commercial, les deux filiales anglaises (CCA International (UK), filiale historique, et Data Base Factory UK, filiale acquise en 2015) ont connu une croissance significative de leur chiffre d'affaires au cours de l'exercice, conduisant à une progression sensible des résultats ;
- La filiale Espagnole, Fonoservice, a renoué avec la croissance de son chiffre d'affaires ;
- Les filiales belge (Data Base Factory Belgique), néerlandaise (Data Base Factory Netherlands) et polonaise (Data Base Factory Polska), acquises en 2015, ont vu leurs chiffres d'affaires et leurs résultats légèrement progresser au cours de l'exercice ;
- L'activité des filiales marocaines a connu une très forte progression entre 2014 et 2015, renforçant la présence et le dispositif du Groupe au Maroc avec ses filiales acquises en 2015 ;
- La filiale basée à l'Ile Maurice, profitant de l'aménagement d'un nouveau site à Port Louis, a fait progresser son chiffre d'affaires de manière significative au cours de l'exercice 2015.

7.5 Participations réciproques au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2015

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 2015, 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 2015.

8.2 Information sur la détention du capital au 31 décembre 2015

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 2015, 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. SCOTTI	69.935	0,95%	69.935	0,49%
M. CISMARESCO	37.808	0,51%	75.616	0,53%
M. DELCAIRE	100	0,00%	200	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	128.793	1,75%	128.793	0,90%
TOTAL	7.360.272	100	14.259.649	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 28 mai 2015, 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 2015 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 2015. 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 2016 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 2016.

8.6 Options de souscription d'actions consenties par la Société

A la date du 31 décembre 2015, 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).

Le contrat de prestation de services a été résilié à effet du 31 décembre 2014 et n'a pas été reconduit sur l'année 2015.

Les sommes comptabilisées en charges par la Société au titre du contrat d'apporteur d'affaires se sont élevées à 76.692 euros pour l'exercice 2015.

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 2015 une rémunération brute de 33.770 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 2015 une rémunération brute de 127.943 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 188.118 euros au titre de ses fonctions de Président.

Rémunération de M. Marc Labarre, Directeur Général et Membre du Directoire

M. Marc Labarre a perçu au titre de l'exercice 2015 une rémunération brute de 20.000 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge dans la Société). Cette rémunération a été versée par la société Finapertel, actionnaire de contrôle de la Société. Il ne perçoit pas de rémunération en qualité de Directeur Général et membre du Directoire de la Société.

Par ailleurs, nous vous informons que M. Marc Labarre a perçu des sociétés Data Base Factory et Data Base Factory UK, filiales à 100% de CCA International, une rémunération brute de 188.496 euros au titre de ses fonctions de Direction générale dans ces filiales.

Rémunération de M. Sébastien Litou, Membre du Directoire

M. Sébastien Litou a perçu au titre de l'exercice 2015 une rémunération brute de 183.077 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 Ballardur 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 Ballardur et Monsieur Olivier Lange figure dans le tableau faisant état de la géographie du capital au 31 décembre 2015 (voir 8.2).

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

Sur proposition de Patrick Dubreil, Président du Directoire de CCA International, Marc Labarre, Directeur Général de Data Base Factory a été nommé comme Membre du Directoire et Directeur Général de CCA International.

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 2015, 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 Cambacérès 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	195, avenue Charles de Gaulle 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 2015

Les filiales de CCA étant implantées en France, en Angleterre, en Espagne, en Belgique, aux Pays-Bas, en Pologne, au Maroc et à l'île Maurice sont peu soumises au risque pays. Le Groupe n'effectue pas d'opération en devise, à l'exception des opérations de compte courant avec ses filiales.

CCA International (UK) et Data Base Factory UK établissant leurs 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 des filiales britanniques.

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	20,16%	21,74%
Résultat opérationnel courant GB	25,52%	27,4%

Le risque lié à la conversion des comptes des filiales implantées à en Pologne, à l'île Maurice et au Maroc, n'est pas significatif.

13.2 Risques de Marché Actions au 31 décembre 2015

Au 31 décembre 2015 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 28 mai 2015 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 2015 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 28 mai 2015.

- 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 28 mai 2015, 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 2015 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 28 mai 2015.

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 28 mai 2015 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 2015 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale du 28 mai 2015.

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 :

HUITIEME 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 2016 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 :

NEUVIEME 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 28 mai 2015. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016 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 1,75% du capital est détenu au porteur.

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

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

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

(Voir point 8 ci-avant).

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

Néant.

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

Néant.

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

Néant.

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

Règles légales.

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

(Voir point 14 ci-avant).

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

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

- l'accord conclu entre la Société et Orange : ce contrat comporte une clause prévoyant la faculté pour Orange de résilier le contrat de mise en œuvre en cas de cession par la Société de tout ou partie de son capital à un concurrent de France Telecom ou à une entité contrôlée par un tel concurrent. Pour les besoins du contrat, est considéré comme concurrent de France

Telecom tout opérateur de téléphonie fixe ou mobile, ainsi que tout fournisseur d'accès internet n'appartenant pas au groupe France Telecom ;

- le contrat conclu entre la Société et Renault S.A.S. : ce contrat comporte une clause prévoyant l'obligation pour la Société d'informer Renault S.A.S. en cas cession du fonds de commerce ou de l'un de ses éléments, de mise en gérance ou apport du fonds à une société, de changement dans la répartition du capital affectant le contrôle de la Société ou de sa minorité de blocage, étant précisé que dans ces hypothèses Renault S.A.S. aura la faculté de résilier ledit contrat sans préavis.

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

Le Président du Directoire, M. 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 7 avril 2016

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	31/12/2015	31/12/2014	31/12/2013	31/12/2012	31/12/2011
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
I – Situation financière en fin d'exercice					
a) Capital social	1 472 054	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	0	0	0	0	0
II – Résultat global des opérations effectives					
a) Chiffre d'affaires hors taxes	64 697 643	68 942 057	59 625 467	63 609 706	67 736 992
b) Bénéfice avant impôt, amortissements & provisions	1 129 770	1 527 480	2 068 047	1 744 757	1 122 322
c) Impôt sur les bénéfices	-628 666	-213 192	-537 797	-409 681	-725 336
d) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements & provisions	1 758 436	1 740 672	2 605 844	2 154 438	1 847 658
e) Bénéfice après impôt, amortissements & provisions	784 402	2 211 487	-3 322 516	-3 697 527	-2 021 443
f) Montants des bénéfices distribués					
g) Participation des salariés					
III – Résultat des opérations réduit à une seule action					
a) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements	0.24	0.24	0.32	0.29	0.25
b) Bénéfice après impôt, amortissements provisions	0.11	0.3	-0.45	-0.5	-0.27
c) Dividende versé à chaque action					
IV – Personnel :					
a) Nombre de salariés	4	4	4	4	4
b) Montant de la masse salariale	443 114	634 452	422 693	726 898	553 999
c) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	184 299	226 512	163 004	224 106	243 070

- ANNEXE 2 -

TABLEAU DES VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT

DÉNOMINATION	ÉTABLISSEMENT BANCAIRE	VALEUR AU 31/12/2015
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 ACCOLAB INVEST SAS - Président du Conseil de surveillance de SPC SAS, INICEA SAS et de MyFlower SAS - Membre du Conseil de surveillance d' EXPLINVEST SAS, de BOXER HOLDING SAS, de TIMHOTEL SAS, d'HOTELIERE DEVELOPPEMENT SAS, SATECO HOLDING SAS, ARCOMET SERVICE NV et de ARCOMET BEHEER NV (sociétés de droit belge) - Membre du Comité de Surveillance de PATER HOLDING SAS et de FINERGAL SAS - Administrateur de J.J.A. SA et de SFTF SA - Président du Conseil d'administration de GLOBAL LIFTING PARTNERS CVBA (société de droit belge) - Censeur au Conseil de surveillance de INTERNATIONAL FITNESS HOLDING SAS, GROUPE BERGER SAS et au Comité stratégique de ADF17 SAS - Représentant des

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
					masses des titulaires d'OCA et de BSA de FINOLTEX SAS - Représentant de la masse des titulaires d'OCA de MyFlower SAS - Représentant de la masse des titulaires d'OCA et de la masse des titulaires d'obligations de Accolab Invest SAS - Représentant de la masse des titulaires d'OBSA de PATER HOLDING SAS, BOXER HOLDING SAS et de ADFI7 SAS - Président de LFPI HOTELS HOLDING DEUTSCHLAND SAS, HOLDPAI SAS, PRIMA INVEST SAS, PRIMA MAN SAS, FINANCIERE BOXER 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

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
					représentant de la masse des OBSA d'EXPLINVEST SAS, des OBSA de FINERGAL SAS et de SPC SAS - Président du Conseil d'administration de LFPI GESTION (SAS), - Administrateur de LFPE SA (Suisse), et de LFPI Asset Management SAS - Censeur au Comité de surveillance de SPC SAS
OLIVIER LANGE (Né le 07/05/1973)	18/05/11	AGOA EX 31/12/16	Membre et Vice-Président du CS	Directeur Général de LFPI Gestion SAS	- Président du Comité de surveillance de FINERGAL SAS et de FINAPER 1 SAS - Représentant de LFPI Gestion Président du Comité de surveillance de Accolab Invest SAS - Représentant permanent de LFPI Gestion Administrateur de J.J.A. SA - Représentant de LFPI Gestion Présidente de de FINANCIERE BOXER SAS - Représentant de LFPI Gestion membre du Conseil de surveillance de BOXER HOLDING SAS - Représentant de LFPI Gestion membre du Comité de surveillance de Finergal 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, INICEA SAS et

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					<ul style="list-style-type: none"> de Hôtelière Développement SAS - Représentant LFPI Gestion censeur au Conseil de surveillance d'INTERNATIONAL FITNESS HOLDING SAS - Représentant de LFPI Gestion 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)
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, LFPI Hôtels Gestion SAS et du Comité de surveillance de Arcomet Service NV - Gérant de Financière Varatedo, Présidente de LFPI elle-même membre du Conseil de surveillance de MyFlower SAS - Administrateur de LFPI Gestion SAS, LFPI REIM SAS et de LFPI Asset Management SAS - Président du Conseil d'administration 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
					<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 FINERGAL SAS - Censeur au Conseil de surveillance de SPC 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

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>, FLE Holdco, FLE Holdco II et FLE (Sàrls de droit luxembourgeois)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 masse des OBSA d'EXPLINVEST SAS, des OBSA de FINERGAL SAS et de la masse des obligations 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

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
					INTERNATIONAL (UK) Ltd - Fondé 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	- Représentant de CCA INTERNATIONAL, administrateur de VICTORIA LINE et de SMST - Director de CCA INTERNATIONAL (UK) - Director de CLIENT CENTER ALLIANCE (Mauritius) Ltd - Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)
MARC LABARRE (Né le 29 avril 1963)	27/07/2015	AGOA EX 31/12/2019	Membre du Directoire		- Directeur général de CCA INTERNATIONAL SA - Directeur général de Mail Order Factory SAS - Directeur Général de Call Center Factory SAS - Administrateur de Data Base Factory Belgique SA - Administrateur de Data Base Factory Netherlands BV - Membre du Conseil de Data Base Factory Polska SARL

- 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 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Patrick Dubreil, membre et Président du Directoire		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	314 640	313 761
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	314 640	313 761

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€) (12 mois)
Marc Labarre, Directeur Général, membre du Directoire depuis le 30 juin 2015		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	-	276 948
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	-	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	-	0
TOTAL	-	276 948

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Sébastien Litou, membre du Directoire		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	182 331	182 559
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	182 331	182 559

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
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 <i>(détaillées au tableau 2)</i>	35 514	33 770
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	35 514	33 770

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Jérôme Ballardur, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Olivier Lange, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Gilles Etrillard, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
LFPI Gestion, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
TOTAL	0	0

Tableaux 2

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015

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	102 981	104 330	100 681	102 981
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	11 659	11 659	13 080	13 080
TOTAL	314 640	315 989	313 761	316 061

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015

Nom et fonction du dirigeant mandataire social : Marc Labarre, Directeur Général et membre du Directoire depuis le 30 juin 2015	Montants au titre de l'exercice N-1 (€)		Montants au titre de l'exercice N (€) (12 mois)	
	dus	Versés	dus	Versés
- rémunération fixe	-	-	161 176	161 176
- rémunération variable	-	-	108 452	40 000
- rémunération exceptionnelle	-	-	0	0
- jetons de présence	-	-	0	0
- avantages en nature	-	-	7 320	7 320
TOTAL	-	-	276 948	208 496

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015

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	40 671	40 974	40 153	40 671
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	1 660	1 660	2 406	2 406
TOTAL	182 331	182 634	182 559	183 077

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015

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	30 000	30 000	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	5 514	5 514	3 770	3 770
TOTAL	35 514	35 514	33 770	33 770

Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2015

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 2015

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 2015

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 2015

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 2015		
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, Marc Labarre, 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, Marc Labarre, 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 2015					
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, Marc Labarre, Sébastien Litou	Néant	/	/	/	/
Eric Dadian, Jérôme Ballardur, 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, Marc Labarre, Sébastien Litou	Néant	/	/	/
Eric Dadian, Jérôme Ballardur, 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 31/12/2015 et au plus tard le 30/11/2016	28/05/2015	7 ^{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 31/12/2015 et au plus tard le 30/11/2016	28/05/2015	8 ^{ème}	Néant

- ANNEXE 7 -

Responsabilité sociale, sociétale 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.

CCA International a finalisé l'acquisition de l'entreprise Data Base Factory le 21 mai 2015. Data Base Factory a été consolidé dans les comptes de CCA International au 30 juin 2015. Les éléments contenus dans ce rapport portent donc sur l'ensemble du périmètre. Un chantier d'harmonisation des pratiques RSE (notamment RH et sociales) est en cours de déploiement sur toute l'année 2016.

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 octobre 2015 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. Data Base factory s'est engagé dans cette même démarche depuis 2012.

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'engagera pour la 4ème fois dans cette dynamique en s'inscrivant en 2017 au renouvellement du Label de Responsabilité Sociale pour la première fois sur le périmètre consolidé.

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.

CCA International participe activement à cette charte de la diversité en répondant notamment chaque année au baromètre des pratiques et des moyens de lutte contre toutes les formes de diversité.

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.

Une communication annuelle est faite sur le site internet du Global Compact reprenant les actions déployées vis-à-vis des 10 principes prônés par le Pacte.

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 majorité des sites. Des élections professionnelles sont également mises en place sur nos établissements à l'étranger (pour lesquels la législation locale ne l'impose pas)
- + 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 concernant l'emploi en vigueur dans chaque pays

f. Evaluation des pratiques RSE

Afin de répondre aux besoins de ses parties prenantes (les collaborateurs, ses clients et fournisseurs, les institutions publiques...), CCA International fonde sa stratégie et articule sa performance économique sur des principes de développement durable. L'objectif étant de proposer et d'adopter les meilleures pratiques possibles.

Les pratiques RSE retenues par CCA International :

- + envers nos collaborateurs : assurer la diversité et respecter les principes de non-discrimination dans les process de recrutement et d'évolution des carrières en prônant les principes d'égalité des chances.
- + envers nos clients et fournisseurs : assurer l'application de bonnes pratiques et de procédures normalisées et certifiées, s'inscrire dans une gestion responsable des achats
- + envers notre environnement : appliquer le programme Eco-Responsabilité défini.
- + envers nos régions : assurer des actions de développement économiques sur les régions implantées (partenariat avec des structures d'éducation afin de développer l'alternance, signatures d'emploi d'avenir, soutien d'associations locales)



CCA International fait également l'objet chaque année d'une évaluation de sa performance durable par EcoVadis, structure spécialisée et autonome dans ce domaine. La dernière évaluation d'octobre 2015 nous a permis d'obtenir le score de 62/100 nous permettant ainsi d'accéder au niveau de reconnaissance « Gold ».

La politique RSE de CCA International se décline de manière opérationnelle avec la mise en place d'une feuille de route annuelle spécifiant les objectifs annuels traduits localement en actions prioritaires grâce à un système de management intégré (suivi et mesure des actions par des indicateurs précis) permettant de nous inscrire dans une véritable stratégie d'amélioration continue.

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 :

- + Mise en place de « portraits » de collaborateurs passionnés ou investis. Ces portraits sont notamment diffusés sur l'intranet.
- + Valorisation des talents des collaborateurs lors des journées de la famille organisées sur les sites (musiciens, danse, handisport...)

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,

- Inscrire 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 d'un Intranet Groupe sur une partie des sites français et étrangers 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 2012-2015 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

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.

De multiples actions de communication sont menées sur les sites afin d'échanger librement sur tous les types de handicap (animations lors de la semaine européenne des personnes handicapées, diffusion à l'ensemble des collaborateurs d'un guide sur le handicap).

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 renouvelé en 2015 ses accords sur l'égalité professionnelle 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
- +* Désignation d'un référent sécurité

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 2016. 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, Rouen et Freyming : réunions ordinaires mensuelles et réunions extraordinaires
- + Délégués du Personnel des sites d'Amiens, Carmaux, Monaco, Poitiers, Reims, Rouen, Freyming et au Maroc : réunions ordinaires mensuelles
- + Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail des sites d'Amiens, Carmaux, Poitiers, Reims, Rouen et Freyming : réunions ordinaires trimestrielles
- + Délégation Unique du Personnel des sites de Tarbes, Villeneuve d'Ascq et La Garenne Colombes.

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

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 ».

Il est fondamental pour CCA International de mobiliser ses collaborateurs autour d'une prise de conscience collective à travers un programme interne d'Eco Responsabilité élaboré autour de 3 axes prioritaires :

a. La mise en place d'un programme interne d'éco-responsabilité

- Tri des déchets (papier, dosettes de café) / collecte des piles, accumulateurs, bouchons, toners d'imprimantes
- Gestion rationnelle des fournitures
- Programme automatisé d'impression (N&B, recto/verso, grammage papier)
- Recyclage 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.

b. La globalisation d'un Green IT

- Politique achat green IT se base sur cinq critères :
 - ◀ La conception (matériels recyclables et recyclés, élimination de substances toxiques)
 - ◀ L'acheminement et l'emballage
 - ◀ L'utilisation (performance énergétique, lutte contre le gaspillage, haut rendement, mode veille)
 - ◀ Sa fin de vie (prise en charge par le constructeur, remise en état pour un autre type d'utilisation, etc)
 - ◀ La démarche environnementale de son constructeur (eco-label)
 - ◀ Les Labels principaux suivant ses critères sont EPEAT, Energy Star et 80plus
- Virtualisation des serveurs (énergivores)
- Partenariat Close the Gap (filiale de reconditionnement de matériel informatique) et partenariats locaux dans l'Economie Solidaire et Sociale pour le recyclage des matériels informatiques

c. La maîtrise des dépenses énergétiques :

- Température des locaux techniques fixée à 18°C et température des environnements de production régulée par une GTB (Gestion Technique des Bâtiments), ce qui permet d'éviter des dépenses calorifiques de chauffage et de climatisation.
- Système d'éclairage basse consommation, avec la généralisation de détecteurs de présence ce qui permet un éclairage moins énergivore et raisonnable de nos bâtiments.
- Recherche de solution verte répondant aux besoins énergétiques avec sur certains sites l'installation de pompe à chaleur.
- Diminution des transports avec communication par visio/web conférences
- Politique d'incitation au covoiturage et à l'utilisation des transports en commun (avec mise en place de partenariat avec les services de transport locaux)

4) Un politique achat responsable

CCA International applique sa démarche RSE à sa politique achat.

Cet engagement en faveur d'une politique achat 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.

CCA International a appliqué cette démarche également au processus d'achat de prestations de Travail Temporaire. Le choix des prestataires s'est effectué par appel d'offres. Le dernier appel d'offre a été mené en fin d'année 2014. CCA International a intégré des critères extra-financiers dans les critères de sélection portant en particulier sur le respect de la réglementation en terme de droit du travail, sur la mise en avant d'une politique de recrutement non discriminatoire et la mise en place d'actions en faveur de la diversité (notamment en terme de handicap). Les contrats cadre ont été communiqués aux équipes RH des sites afin d'être mis en œuvre. Un bilan annuel est mené chaque année entre le siège et le responsable Grands Comptes de chaque prestataire afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre du contrat (aspects volume et suivi qualitatif de la prestation) en prenant en compte les remontées de chaque site.

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 comme l'Unicef et les Petits Princes.

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.

C'est d'ailleurs dans cette optique que le versement de la Taxe d'apprentissage s'opère, les versements ne se font qu'auprès de structures locales travaillant dans la formation et la qualification à nos filières.

6) Loyauté des pratiques

A ce jour, CCA International n'étant pas présent sur des régions du monde identifiées comme « sensibles, il n'a pas été jugé primordial de mettre en place des procédures de prévention de la corruption. De plus, l'activité du Groupe étant tournée exclusivement vers de la prestation de services, l'acquisition de nouveaux contrats se fait exclusivement par réponse à Appels d'offres avec envoi de dossier de candidatures et soutenance basés sur des critères objectifs, cette méthodologie réduit également considérablement le risque de corruption. La prévention de la corruption est néanmoins appréhendée par la mise en place récente d'un module de sensibilisation des cadres de CCA International sur la corruption afin d'informer les collaborateurs sensibles sur ce sujet.

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

	2015	2014	2013
Effectif total (CDI + CDD au 31/12/2015)	5344	3423	3174
Répartition par unité juridique des effectifs			
CCA International (holding)	5	5	7
Finapertel	3	3	3
CCA International France	1015	1242	1257
Intra Call Center	749	714	658
Victoria Line	0	0	5
CCA Courtage	1	1	N/A
Phonyr	217	n/a	n/a
Cercle	188	n/a	n/a
Call Center Factory	39	n/a	n/a
Mail Order Factory	35	n/a	n/a
Data Base factory	38	n/a	n/a
Filiales étrangères	3086	1458	1244
Répartition géographique des effectifs			
France	2290	1965	1930
Hors France	3054	1458	1244

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 31/12/2015)	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
Répartition totale en %	39%	61%	39%	61%	39%	61%
TOTAL	2096	3248	1342	2081	1342	2081
Employés ou statut équivalent	1768	2876	1158	1849	1158	1849
Agents de maîtrise	227	284	127	182	127	182
Cadres	101	88	57	50	57	50
Répartition géographique						
France	617	1673	613	1352	613	1352
Hors France	1479	1575	729	729	729	729

3-Références GRENELLE : répartition des salariés par âge : l'information relative à l'âge des collaborateurs n'a été extraite qu'à partir de 2015

Age moyen (CDI + CDD au 31/12/2015)	2015	2014	2013
France	35.4	34.3	n/a
Hors France	30.2	30.6	n/a
TOTAL	32.5	32.6	n/a

4-Références GRENELLE : embauches et licenciements			
Embauches	2015	2014	2013
Recrutements en CDI (en nombre d'entrées)	2626	1137	483
Recrutements en CDD (en nombre d'entrées)	3031	2414	2105
dont pérennisations de CDD en CDI (en nombre d'entrées)	164	43	98
Licenciements et démissions	2015	2014	2013
Licenciements économiques	31 Donc 5 en France	30	30
Licenciements pour motif personnel	485	235	235
Nombre de sorties dans l'année (CDD + CDI)	5334	2822	2822
Turn over (CDD+CDI)	6,28%	7,2%	7,2%
Taux de précarité (=CDD/CDI)	16,37%	24,54%	24,54%

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 sur plusieurs sites français permettant ainsi de moduler des semaines hautes et basses.

7-Références GRENELLE : absentéisme*

	2015	2014	2013
Taux d'absentéisme (% du temps de travail global)	9,67%	12,40%	10,02%
Pour maladie - accident du travail	6,42%	8,83%	16,07%
Pour maternité, congé parental et congés familiaux	3,26%	3,57%	8,21%

*ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

8-Références GRENELLE : Santé et sécurité au travail*

Conditions de santé et sécurité au travail Les accidents de trajet ne sont pas compris dans les accidents de travail	2015	2014	2013
Nombre d'accidents de travail reconnus	108 (dont 93 avec arrêt)	96	138
Taux de fréquence des accidents du travail (= [nombre d'AT avec arrêt / nombre d'heures travaillées]X 1000000)	10,36%	19,54%	20,96%
Taux de gravité des accidents du travail (= [nombre de jours perdus / nombre d'heures travaillées]X 1000)	0,39%	0,68%	0,47%
Nombre de collaborateurs ayant été reconnu comme souffrant d'une maladie professionnelle	3	2	0
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			

* ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

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

	2015	2014	2013
% de femmes dans les instances de direction (statut Cadre Dirigeant)	35%	35%	33%
% de salariés en situation de handicap dans l'effectif total <i>*BOE : Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi</i>	5.79% en BOE* 7,95% en nb (France) 3.69% en nb (Total)	5,23% en BOE* 7,99% en nb (France) 3.77% en nb (Total)	4.74% en BOE* 5,37% en nb (France)
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus	9,19%	10,87%	9,70%
% 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> <i>** à compter de 2015, l'entretien de seconde partie de carrière n'est plus mis en place (il est remplacé par l'entretien professionnel mené tous les deux ans)</i>	n/a **	26%*	33%
Nombres de personnes embauchées en contrats spécifiques (professionnalisation, apprentissage, contrats aidés...)	173	27	34

*ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

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	2015	2014	2013
Part de la masse salariale consacrée à la formation	2,07% 2,60% en France	2,45%	2,6%
% des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année (= [nombre de salariés formés dans l'année / effectif cumulé sur l'année]X100)	84%	62%	69,5%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié rémunéré ayant suivi au moins une formation	39	24.5	33

Développement des compétences	2015	2014	2013
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	2078	1390	1706
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un DIF Nombre de salariés ayant bénéficié d'un CPF à partir du 01/01/15	28	72	124
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un CIF	36	23	26

Nombre de salariés ayant bénéficié d'une VAE	25	9	28
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une promotion interne	204	72	146
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une mobilité interne (avec changement de lieu de travail)	86	1	4

*ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

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

	2015	2014	2013
Nombre de réunions annuelles cumulées pour tous les sites	457	258	208
Nombre d'accords collectifs signés	22	8	0
Nombre d'accords collectifs rejetés	2	2	4
Nombre de jours de grèves cumulés <i>*A partir de 2014, nous calculons les grèves en équivalent jour</i>	502	441*	30,3
% de sites ayant au moins 1 représentant du personnel désigné par les collaborateurs * A partir de 2015, le calcul se fait sur l'ensemble des sites (étranger compris)	64%*	100%	100%
Satisfaction interne des collaborateurs (% d'opinions positives d'après les résultats de la dernière enquête sociale)	Nc Enquête prévue tous les 24 mois	62%	Nc Enquête réalisée en janvier 2014

*ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

IV- Engagement sociétal*

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

Total des contributions de mécénat et de parrainage (K€)	2015	2014	2013
Répartition des actions de mécénat et parrainage	4 189,00€	3 918,00€	6 578,00€
Mécénat et parrainage artistique & culturel	939,00€	- €	- €
Mécénat et partenariat sportif	- €	2 635,00€	- €
Mécénat et parrainage solidaire	3 150,00€	2 283,00€	6 578,00€
Mécénat et parrainage environnemental	100,00€	- €	- €
Répartition géographique			
France	3 500,00€	3 918,00€	6 578,00€
Hors France	689,00€	- €	- €

*ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

V- Achats responsables*

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

	2015	2014	2013
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*	NC*	30 988
Nombre de fournisseurs référencés	NC*	NC*	300
Part des achats de produits respectueux de l'environnement			
Fournitures de bureau issues de produits verts	NC*	NC*	NC*
Consommables informatiques issues de produits verts	NC*	NC*	NC*

Papiers recyclables, recyclés et certifiés	NC*	NC*	NC*
Fontaines à eau en réseau	NC*	NC*	NC*
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	*N/A	121
Prestations Travail Temporaire (TT) *Donnée suivie à partir de 2015			
<u>Périmètre France</u>			
Nombre de prestataires TT référencés dans accord cadre	4	NC*	NC*
Volume achats Travail Temporaire	1 847 478€	NC*	NC*
Nombre d'heures de Travail Temporaire	78 488h	NC*	NC*
<u>Périmètre Etranger</u>			
Nombre de prestataires TT référencés dans accord cadre	3	NC*	NC*
Volume achats Travail Temporaire	3 850 000€	NC*	NC*
Nombre d'heures de Travail Temporaire	214 894h		

* ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

VI- Efficacité environnementale des installations et responsabilisation des comportements*

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

	2015	2014	2013
Consommation d'énergie* <i>*Les consommations des filiales étrangères sont intégrées dans les calculs à partir de 2014</i>			
Consommation d'électricité en milliers de kWh/an	7609	6335	5976
Consommation d'électricité en milliers kWh/an/occupant	1,42	1,92	2
Consommation de gaz en milliers de kWh/an	378	0	0
Consommation de papier de bureau			
Consommation de papier en tonnes <i>* les chiffrages pour 2012 et 2013 sont en milliers de tonnes (Format A4 – 80g)</i>	17.16	10,03	1,35*
Consommation de papier recyclé en tonnes (mention papier recyclé sur les ramettes)	0,17	0,12	0
Consommation d'eau	Critère non suivi car non significatif (aucune consommation d'eau dans le cadre de notre activité)		

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

Trajets effectués dans le cadre de l'activité professionnelle	2015	2014	2013
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 2013</i>	560 067	373 520*	157 420
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 2013</i>	9,23	6,16	1,0926*
AVION			
Distance parcourus en km	1 596 458	133 846	468 997
TeqCO2 émises <i>*à partir de 2014, l'évaluation des émissions est au plus juste contrairement à une évaluation plus globale en 2013</i>	213,5	17,90	105,66*
VOITURE			
Distance parcourue en km	208 618	108 255	102 226

TeqCO2 émises	42,76	22,19	25,05
Emissions de CO2	2015	2014	2013
Emissions directes en TeqCO2 (électricité+gaz) avec convertisseur Ademe (0.06kg CO2/kWh)	481	206	334,65
Emissions indirectes relatives aux transports en TeqCO2	252,11	46,26	131,80
Emissions indirectes relatives aux papiers de bureau en TeqCO2 <i>*en 2012 et 2013, erreur d'unité de mesure, données en milliers de tonnes, avec convertisseur (1,6tCo2/tonne)</i>	31,88	16,09	0,15*

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

Désormais :

- +* **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 2013 sont très certainement erronées. Depuis, 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 2015

ETAT DE LA SITUATION FINANCIERE CONSOLIDEE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2015	31/12/2014
Actif			
Ecarts d'acquisition	6.1	21 383	13 345
Immobilisations incorporelles nettes	6.2	875	533
Immobilisations corporelles brutes	6.2	31 774	24 747
Amortissements et dépréciations	6.2	-25 212	-21 926
Immobilisations corporelles nettes	6.2	6 562	2 821
Actifs financiers non courants	6.2	1 684	857
Impôts différés	6.5	2 221	2 180
Actif non courant		32 725	19 736
Stock et en cours		9	
Créances clients	6.3	37 469	24 281
Autres créances	6.4	14 129	9 448
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.6	11 224	5 187
Actif courant		62 831	38 916
TOTAL ACTIF		95 556	58 652

(En milliers d'euros)		31/12/2015	31/12/2014
Passif			
Capital		1 472	1 472
Primes		12 091	12 091
Réserves consolidées		15 324	12 441
Réserves de conversion		-123	-93
Résultat net Groupe		2 422	2 693
Capitaux propres part du Groupe	6.8	31 186	28 604
Intérêts minoritaires		34	-134
Résultat net part des minoritaires		-14	26
Capitaux propres de l'ensemble consolidé		31 206	28 496
Provisions pour risques et charges	6.9	1 858	1 116
Dettes financières à long terme	6.10	10 328	560
Passifs d'impôt différé	6.5	55	91
Passif non courant		12 241	1 767
Dettes fournisseurs d'exploitation		11 241	7 535
Autres dettes	6.11	29 522	18 827
Dettes financières à long terme - Part à moins d'un an	6.10	11 346	2 027
Passif courant		52 109	28 389
TOTAL PASSIF		95 556	58 652

COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	Note	2015	2014
CHIFFRE D'AFFAIRES	5	126 722	99 036
Charges de personnel		-88 677	-67 156
Charges externes		-27 985	-24 871
Impôts et taxes		-2 663	-2 250
Dotations aux amortissements nettes		-2 272	-2 063
Dotations aux provisions nettes		-189	398
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		0	0
Autres produits d'exploitation		894	894
Autres charges d'exploitation		-72	-151
RESULTAT OPERATIONNEL COURANT	5	5 758	3 837
Autres produits opérationnels			168
Autres charges opérationnelles		-2 771	-168
RESULTAT OPERATIONNEL	5	2 987	3 837
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie		1	2
Coût de l'endettement financier brut		-198	-39
Coût de l'endettement financier net		-197	-37
Autres produits financiers		327	202
Autres charges financières		-490	-160
RESULTAT AVANT IMPOT		2 627	3 842
Charge d'impôt	7.1	-219	-1 123
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE		2 408	2 719
RESULTAT NET		2 408	2 719
- part du groupe		2 422	2 693
- intérêts minoritaires		-14	26
Résultat par action (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	0,33	0,37
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	0,33	0,37
Résultat par action des activités poursuivies (en euros)			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	0,33	0,37
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	0,33	0,37

ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	2015	2014
RESULTAT NET	2 408	2 719
Ecarts de conversion	179	60
Ecart actuariels	-15	-66
Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres	164	-6
RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES	2 572	2 713
- dont part du groupe	2 586	2 695
- dont intérêts minoritaires	14	18

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 2012	<i>7 360 272</i>	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	<i>7 360 272</i>	1 472	15 300	9 065	-32	25 805
Variation de la prime d'émission			-	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	<i>7 360 272</i>	1 472	12 091	14 905	28	28 496
Variation de la prime d'émission						0
Variation de change et divers					-30	-30
Résultat net au 31 décembre 2015				2 408		2 408
Ecart actuariel IAS 19 révisé				-15		-15
Ecart de conversion sur Goodwill					209	209
Intérêt des minoritaires				138		138
Capitaux propres au 31 décembre 2015	<i>7 360 272</i>	1 472	12 091	17 436	207	31 206

TABLEAU DE FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2015	31/12/2014
TRESORERIE AU 1^{ER} JANVIER	6.6	3 860	4 223
FLUX D'EXPLOITATION			
Résultat net de l'ensemble consolidé		2 408	2 719
Amortissements et provisions nets des reprises		2 793	1 536
Stocks options		0	0
(Plus) ou moins-value sur sortie d'actifs		23	0
Coût de l'endettement financier brut		198	39
Charges d'impôt (exigible et différé)		-219	1 123
Capacité d'autofinancement		5 203	5 417
Impôts reçus / (versés)		2 441	-126
Variation sur clients et autres créances		-752	-5 142
Variation sur fournisseurs et autres dettes		311	1 316
Flux nets de trésorerie opérationnels		7 203	1 465
FLUX D'INVESTISSEMENT			
Acquisitions d'immobilisations incorporelles		-322	-124
Acquisitions d'immobilisations corporelles		-3 517	-730
Acquisitions d'immobilisations financières		-46	-89
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles		0	0
Cessions d'immobilisations financières		0	81
Variation sur fournisseurs d'immobilisations		0	0
Incidence des variations de périmètre		-15 316	0
Flux nets de trésorerie sur investissements		-19 201	-862
Flux nets de trésorerie après investissements		-11 998	603
FLUX DE FINANCEMENT			
Augmentation de capital et prime d'émission		0	0
Augmentation / (remboursement) net des emprunts		9 728	-766
Intérêts des minoritaires		0	0
Intérêts financiers bruts versés		-198	-39
Flux nets de trésorerie sur opérations de financement		9 530	-805
Incidence des variations du cours des devises		37	-161
Variation de la trésorerie		-2 468	-202
TRESORERIE DE FIN DE PERIODE	6.6	1 429	3 860

NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES DU 31 DECEMBRE 2015

Les états financiers consolidés du groupe CCA International pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 ont été arrêtés par le Directoire du 30 mars 2016 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 22 juin 2016.

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 5 400 collaborateurs présents dans 24 centres de contacts répartis dans 10 pays. 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 aux normes comptables internationales telles qu'approuvées par l'Union Européenne au 31 décembre 2015. Les normes internationales comprennent les « International Financial Reporting Standards » (IFRS) publiées par l' « International Accounting Standards Board » (IASB), les « International Accounting Standards » (IAS), les interprétations du « Standing Interpretations Committee » (SIC) et de l' « International Financial Reporting Interpretations Committee » (IFRIC).

Les principes comptables appliqués par le Groupe sont conformes à ces normes et interprétations qui sont consultables à l'adresse du site internet de la Commission européenne :
http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm

Au 31 décembre 2015, les normes comptables et interprétations approuvées par l'Union Européenne sont identiques aux normes et interprétations d'application obligatoire publiée par l' « International Accounting Standards Board » (IASB). Par conséquent, les états financiers du Groupe sont préparés selon les normes IFRS et interprétations telles que publiées par l'IASB.

Les interprétations et les amendements aux normes en vigueur qui ont été publiés et qui sont d'application obligatoire pour le groupe à compter de l'exercice ouvert le 1^{er} janvier 2015 n'ont pas eu d'impact significatif sur les comptes consolidés :

- L'application rétrospective de l'interprétation IFRIC 21, qui précise les critères de comptabilisation d'un passif lié au paiement des taxes, autres que l'impôt sur le résultat, n'a pas eu d'effet significatif sur le compte de résultat consolidé de l'année 2015 et 2014. L'effet de l'interprétation IFRIC 21 sur les capitaux propres du groupe au 1^{er} janvier 2015 et au 1^{er} janvier 2014 n'a fait l'objet d'aucun retraitement.
- L'amendement à IAS 19 – Régimes à prestations définies : contributions des membres du personnel ;
- Les améliorations annuelles des IFRS (2010-2012) – diverses normes;
- Les améliorations annuelles des IFRS (2011-2013) – diverses normes.

De nouvelles normes et amendements de normes entreront en vigueur pour les exercices ouverts après le 1^{er} janvier 2015. Bien que leur adoption anticipée soit permise, les nouvelles normes et les amendements de normes suivants n'ont pas été appliqués pour la préparation de ces états financiers consolidés :

- 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 ;
- IFRS 15 – Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients ;
- IFRS 16 – Contrats de location.

Le Groupe prévoit un impact limité lié l’application d’IFRS 9 et est actuellement en cours d’appréciation des éventuels effets de l’application des normes IFRS 15 et IFRS 16 sur ses états financiers consolidés.

Il n’est pas attendu d’impact significatif de ces autres normes et amendements de normes publiés en 2015 et d’application non obligatoire à l’exercice ouvert le 1^{er} janvier 2015 et potentiellement applicables aux comptes consolidés du groupe :

- Amendements à IFRS 11 : Comptabilisation des acquisitions d’intérêts dans des entreprises communes;
- Amendements à IAS 16 et IAS 38 – clarification sur les modes d’amortissement acceptables;
- Amendements à IAS 1 – Initiative Informations à fournir;
- Améliorations annuelles des IFRS (2012-2014) – diverses normes;

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

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 2015.

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
- l’évaluation des impôts différés.

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. 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.

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 2015, les filiales situées dans les pays hors de la zone Euro sont CCA Mauritius (Ile Maurice), CCA International (UK) (Royaume-Uni), CCA International (Casablanca), CCA Maroc (Maroc), DBF Polska (Pologne), DBF Belgique (Belgique), DBF UK (Royaume-Uni) et DBF Netherlands (Pays Bas).

Les cours de change de la Livre Sterling utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2015 et 31/12/2014 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2015 : 0.7389 £ - 31/12/2014 : 0.7789 £
- cours moyen au 31/12/2015 : 0.7242 £ - 31/12/2014 : 0.8031 £

Les cours de change de la roupie mauricienne utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2015 et 31/12/2014 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2015 : 38.9278 RS - 31/12/2014 : 38.4150 RS
- cours moyen au 31/12/2015 : 38.7542 RS - 31/12/2014 : 40.4847 RS

Les cours de change du dirham marocain utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2015 et 31/12/2014 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2015 : 10.7771 MAD -31/12/2014 : 10.9681 MAD
- cours moyen au 31/12/2015 : 10.8088 MAD -31/12/2014 : 11.1570 MAD

Les cours de change du polski utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2015 et 31/12/2014 sont les suivants : pour 1€

- cours de clôture au 31/12/2015 : 4.2639 PLN -31/12/2014 : 4.2732 PLN
- cours moyen au 31/12/2015 : 4.1841 PLN

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. TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

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.

Dans ce poste figurent notamment :

- 52 milliers d'euros de trésorerie placée sous forme de fonds commun de placement monétaires non dynamiques ;
- 1 491 milliers d'euros de trésorerie non disponible. Cette trésorerie appartient aux maisons d'éditeurs exploitant les abonnements des collections. Une dette financière est comptabilisée au passif pour le même montant.

2.5. METHODES D'EVALUATION

2.5.1. 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. § 2.5.4). 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.

2.5.2. 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. § 2.5.4).

2.5.3. 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. § 2.5.4).

2.5.4. 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.

Le Groupe a défini deux UGT, France et Hors France, l'UGT France regroupant les activités gérées pour le compte de clients français en France, à Monaco, au Maroc et à Maurice.

2.5.5. 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 ».

2.5.6. ACTIFS FINANCIERS NON COURANTS

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

2.5.7. 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

2.5.8. 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.

2.5.9. 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 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 2.03% au 31/12/2015,
- 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.

2.5.10. 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.

2.5.11. 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.

2.5.12. 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.

2.5.13. 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.

Conformément à la norme IAS 12, les actifs et passifs d'impôt différés sont compensés au niveau d'une même entité fiscale, lorsqu'elle a le droit de compenser les montants ainsi comptabilisés. Cette compensation a été effectuée sur le bilan du 31 décembre 2015. Afin de permettre une meilleure lecture des états financiers, la présentation du bilan du 31 décembre 2014 a été retraitée de la même manière en tant que période comparative (montant du retraitement : 2 359 K€).

2.5.14. 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.

2.5.15. 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.

2.5.16. 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.

2.5.17. 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.

2.5.18. 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.

2.5.19. RESULTAT OPERATIONNEL

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

2.5.20. 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

ACQUISITION DU GROUPE DATA BASE FACTORY (« DBF »)

CCA International a acquis le 30 juin 2015 100% du capital des sociétés composant le groupe Data Base Factory (« DBF »), intégralement en numéraire.

DBF est un acteur Européen reconnu dans le domaine de la Relation Client Commerciale.

Créé en 1999, le groupe dispose d'une implantation internationale avec plus de 2 200 collaborateurs sur 12 centres de contacts multilingues répartis dans 6 pays.

DBF propose une offre de services diversifiée intégrant front et back -office, allant des solutions de conseil en stratégie relationnelle multicanale et digitale au développement de programmes d'acquisition, de fidélisation, ou de recouvrement.

L'offre de DBF se distingue également pour un savoir-faire spécifique en reprise de centres internalisés, 5 de ses sites étant issus d'opérations de buy-out.

L'intérêt stratégique de cette acquisition repose sur la triple complémentarité du nouvel ensemble dans les métiers adressés -Télévente et Services Client-, dans la diversité de son portefeuille client et dans ses implantations internationales, en particulier à l'offshore francophone -Maroc et Ile Maurice- ainsi qu'au Royaume Uni.

Le nouvel ensemble consolide un chiffre d'affaires de 152 M€ en données 2015 pro forma, une présence dans 10 pays au travers de 24 sites et un effectif de 5 400 collaborateurs, confortant ainsi sa position, au seuil du TOP 5 Français, parmi les acteurs européens majeurs du secteur.

Les sociétés acquises composant le groupe DBF ont été consolidées à compter du 30 juin 2015. Un compte de résultat pro forma pour l'année 2015 ainsi que les incidences comptables majeures de cette acquisition sont présentés dans les notes annexes aux comptes consolidés.

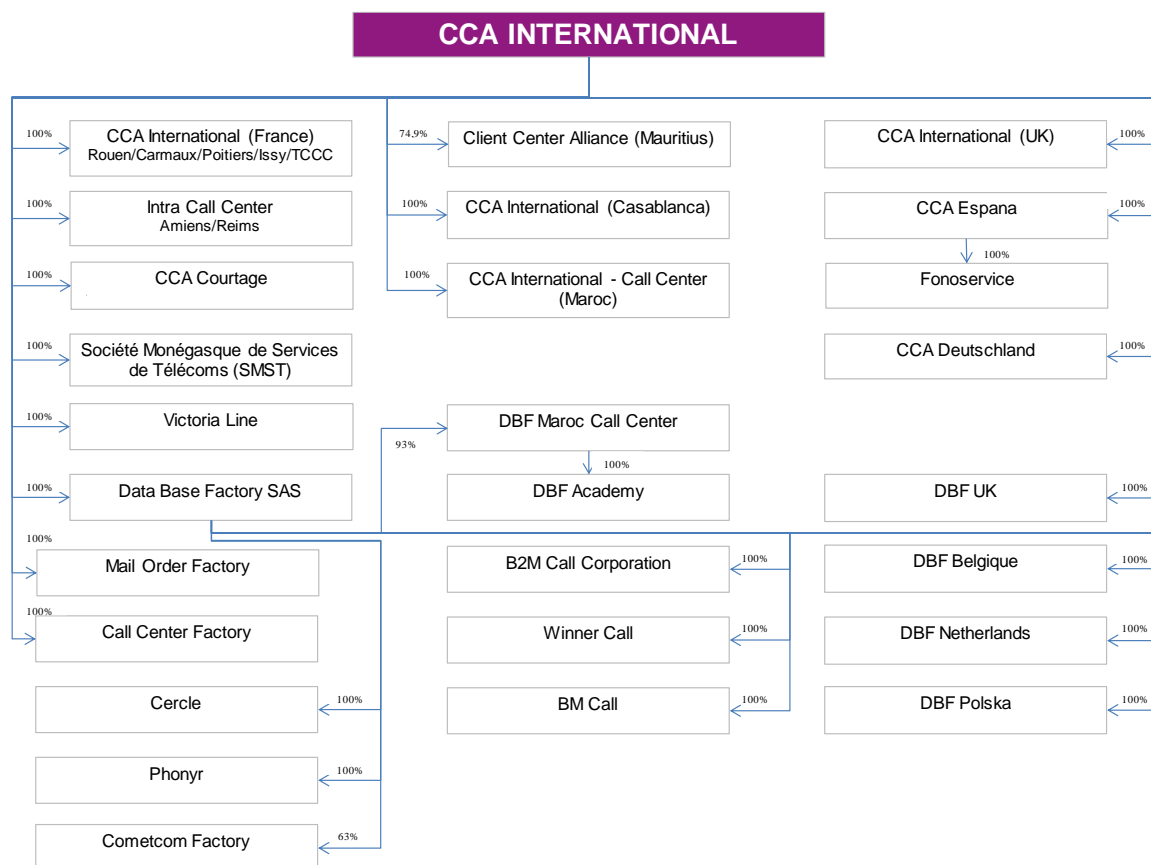
Cette opération a été financée par la souscription de deux emprunts, l'un auprès de BPI France et l'autre auprès d'un pool constitué des partenaires bancaires du groupe CCA International, ainsi que par la cession des créances de CICE des exercices 2013 et 2014.

EVOLUTION DE LA COMPOSITION DES ORGANES DE DIRECTION DE LA SOCIETE

Sur proposition de Patrick Dubreil, Président du Directoire de CCA International, Marc Labarre, Directeur Général de Data Base Factory a été nommé comme Membre du Directoire et Directeur Général de CCA International.

PERIMETRE DU GROUPE CCA INTERNATIONAL

A l'issue de l'acquisition du Groupe DBF, le périmètre du groupe CCA International au 31 décembre 2015 est le suivant :



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	Paris	100 %	100 %
Client Center Alliance (Mauritius) Ltd	Ile Maurice	74.99 %	74.99 %
CCA International - Call Center (Maroc)	Maroc	100%	100%
CCA International (Casablanca)	Maroc	100%	100%
Société Monégasque de Services de Télécoms (SMST)	Monaco	100%	100%
Intracall center (ICC)	Amiens	100%	100%
Data Base Factory SAS	Garenne Colombes	100%	100%
Mail Order Factory	Villeneuve d'ascq	100%	100%
Call Center Factory	Juillian	100%	100%
Cercle		100%	100%
Phonyr		100%	100%

Cometcom Factory		63%	63%
DBF Maroc Call Center	Maroc	93%	93%
DBF Academy	Maroc	100%	93%
B2M Call Corporation	Maroc	100%	100%
Winner Call	Maroc	100%	100%
BM Call	Maroc	100%	100%
Data Base Factory Belgique	Belgique	100%	100%
Data Base Factory Netherlands	Pays-Bas	100%	100%
Data Base Factory Polska	Pologne	100%	100%
Data Base Factory UK	Royaume-Uni	100%	100%

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

5. INFORMATIONS SECTORIELLES AU 31 DECEMBRE 2015

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)	2015			2014		
	France	Hors France	TOTAL	France	Hors France	TOTAL
Chiffre d'affaires	95.592	31.130	126.722	84.973	14.063	99.036
Autres produits et charges d'exploitation	822	0	822	744	-1	743
Résultat courant opérationnel	4.988	770	5.758	3.672	165	3.837
Résultat opérationnel	2.217	770	2.987	3.672	165	3.837
Résultat financier	-271	-89	- 360	100	-95	5
Charge d'impôt	-132	-87	- 219	-884	-239	- 1.123
Résultat net	1.814	594	2.408	2.888	-169	2.719
Effectifs (en nombre)				2.896	466	3.362
Actif non courant	26.054	6.671	32.725	15.584	6.511	22.095
Actif courant	54.193	8.638	62.831	35.924	2.992	38.916
Passif non courant	12.195	46	12.241	4.126		4.126
Passif courant	47.952	4.157	52.109	26.762	1.627	28.389

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 2015 :

En milliers d'euros (Valeur brutes)	31/12/14	Variation de périmètre	Diminution	Ecart de conversion (1)	31/12/2015
UGT France	10.201	+ 6.644	-	+10	16.855
UGT Hors France	3.144	+ 1.184	-	+200	4.528
Total des UGT	13.345	+7.828	-	+210	21.383

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

(2) Les 7.8 M€ d'écart d'acquisition en variation de périmètre correspondent à la différence entre le coût de la transaction et l'actif net du regroupement d'entreprise Database Factory d'un montant de 5,2 M€. La décomposition de cet actif net est indiquée dans la section 6.1 « Notes sur le bilan consolidé ». L'écart d'acquisition au 31 décembre 2015 est provisoire, la période de ré-évaluation s'étendant jusqu'au 30 juin 2016.

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

En milliers d'euros	31/12/2014	Dotations	31/12/2015
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. Il n'y a pas d'indice de perte valeur au 31 décembre 2015.

6.2. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, CORPORELLES ET ACTIFS FINANCIERS

Le détail des immobilisations brutes est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2014	Acquisitions	Cessions	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2015
Immobilisations incorporelles	3.892	+ 322	-510	+ 70	+6.466	10.240
Immobilisations corporelles	24.747	+ 3.517	- 4.080	+ 155	+7.435	31.774
Actifs financiers non courant	941	+ 46	-50	+5	+786	1.728
Total Immobilisations	29.580	+3.885	-4.640	+ 230	+14.687	43.742

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2014	Augmentation	Diminution	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2015
Immobilisations incorporelles	3.359	+ 442	-503	+ 63	+6.004	9.365
Immobilisations corporelles	21.926	+2.038	-4.080	+ 130	+5.198	25.212
Immobilisations financières	84	-	-40	-	-	44
Total immobilisations	25.369	+ 2.480	-4.623	+ 193	+11.202	34.621

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 31 décembre 2015 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
France	5.457	4.804	653
Hors France	214	214	0
TOTAL	5.671	5.018	653

Dont variation de périmètre : 1.046 K€ en valeur brute et 240 K€ en amortissements.

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

En milliers d'euros	2015	2014
Dépôts de garantie sur loyer	1.311	848
Autres	373	9
TOTAL	1.684	857

Dont variation de périmètre : 463 K€ (431 K€ en dépôt de garantie et 32 K€ en autres actifs).

6.3. CREANCES CLIENTS

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2015			31/12/2014
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France	32.096	31.219	877	22.458
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>9.869</i>	<i>9.696</i>	<i>173</i>	
Créances clients Étranger	6.256	6.077	179	2.358
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>1.944</i>	<i>1.944</i>		
Total brut	38.352	37.296	1.056	24.816
Dépréciation France	-704	0	-704	-356
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>-173</i>		<i>-173</i>	
Dépréciation Etranger	-179		-179	-179
Total net	37.469	37.296	173	24.281

6.4. AUTRES CREANCES

En milliers d'euros	31/12/2015			31/12/2014
	Total	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Avances et acomptes fournisseur				
Créances envers le personnel et organismes sociaux	148	148		133
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>39</i>	<i>39</i>		
Etat impôt sur les bénéfices et cice	2.839	908	1.931	3.076
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>44</i>	<i>44</i>		
TVA à récupérer	8.129	8.129		3.101
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>2.724</i>	<i>2.724</i>		
Autres créances (1)	1.921	1.921		2.491
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>2.749</i>	<i>2.749</i>		
Charges constatées d'avance	1.092	1.092		647
<i>Dont variation périmètre</i>	<i>498</i>	<i>498</i>		
Total autres créances	14,129	12.198	1.931	9.448

(1) Dont garanties factors (1.659 K€ au 31/12/2015)

CCA International a procédé au mois de juin 2015 à la cession sans recours des créances de CICE enregistrées au titre des exercices 2013 et 2014, pour un montant total de 3 millions d'euros. Ces créances ont été sorties du bilan consolidé au 31 décembre 2015.

6.5. IMPOTS DIFFERES ACTIFS ET PASSIFS

Les impôts différés actifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2014	Variation de périmètre	Impact sur le résultat	31/12/2015
Participation des salariés	123		+156	279
Autres différences temporaires	1.120	+640	+517	2.277
Autres différences temporaires ^(*)	-7.076	-305	+427	-6.954
Reports déficitaires activés	12.414		- 1.231	11.183
Crédit bail	0		-35	-35
Total base	6.581	+335	-166	6.750
Taux d'impôt différé	33.12%			32,90%
Impôt différé	2.180			2.221

(*) Les autres différences temporaires concernent essentiellement des provisions sur créances intra-groupe.

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

En milliers d'euros	31/12/2015 (En base)
France	11.183
Hors France	
Total	11.183

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

Les impôts différés passifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2014	Variation de périmètre	Impact sur le résultat	31/12/2015
Autres différences temporaires	7.350	+373	-606	+7.117
Autres différences temporaires	-7.076	-305	+427	- 6.954
Total base	+274	+68	-179	+163
Taux d'impôt différé	33.33%			33.33%
Impôt différé	91			55

(*) Conformément à IAS 12, les actifs et passifs d'impôt différés sont compensés au niveau d'une même entité fiscale, lorsqu'elle a le droit de compenser les montants ainsi comptabilisés, au 31 décembre 2015 comme sur la période comparative.

6.6. TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

En milliers d'euros	2015	2014
Valeur mobilières de placement	52	52
Disponibilités	11.172	5.135
TOTAL Trésorerie à l'Actif	11.224	5.187
Découverts bancaires	- 9.795	- 1.327
TOTAL Trésorerie au Passif	-9.795	- 1.327
TOTAL Trésorerie Nette	1.429	3.860

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€	Primes d'émission et d'apports en K€
Au 31 décembre 2014	7 360 272	1 472	12.091
Au 31 décembre 2015	7 360 272	1 472	12 091

Résultat par action

Résultat consolidé	31/12/2015	31/12/2014
Nombre d'actions	7 360 272	7 360 272
Résultat net part du groupe (en K€)	2.422	2.693
Résultat net par actions (en €)	0.33	0.37
Résultat net dilué par actions (en €)	0.33	0.37

6.9. MOUVEMENTS DES PROVISIONS

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	31/12/2014	Dotation 2015	Reprise 2015 (utilisée)	Reprise 2015 (non utilisée)	Impact devises	Variation de périmètre	31/12/2015
Créances clients	534	+177	-59	0	0	+230	882
Créances diverses	90	+2	-61	0	0	+203	234
Provisions pour risques	416	+419	-106	-97	0	+211	843
TOTAL	1.040	+598	-226	-97	0	+644	1.959

Détail des provisions pour risques :

Les dotations et reprises de provisions pour risques 2015 concernent essentiellement les actions de restructuration engagées et les litiges prud'homaux et sociaux.

Le solde de la provision relative aux actions de restructuration engagées s'élève à 42 K€ au 31 décembre 2015.

Les autres provisions concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux (601 K€).

Des contrôles fiscaux ont démarré au sein du Groupe au second semestre de l'exercice 2015. Ces contrôles sont toujours en cours à la date d'arrêté des comptes. Une provision d'un montant global de 200 K€ a été comptabilisée dans les comptes du 31/12/15 pour couvrir le risque relatif à l'ensemble de ces contrôles.

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

(en euros)	31/12/2015	31/12/2014
Provision pour engagements de retraite reconnu au passif du bilan		
A l'ouverture de la période	699	528
Charge totale reconnue au titre des engagements de retraite	+72	+71
Gains et pertes actuariels reconnus en autres éléments du résultat global	+22	+100
Variation de périmètre	+222	
Prestations versées aux bénéficiaires		
A la clôture de la période	1.015	699

6.10. EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

(en milliers d'euros)	31/12/2015				31/12/2014
	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	11.132	1.225	9.907		1.100
<i>Dont variation périmètre</i>	0	0			
Emprunts et dettes sur location financement	587	326	261		
<i>Dont variation périmètre</i>	587	326	261		
Découverts bancaires (1)	9.795	9.795			1.327
<i>Dont variation périmètre</i>	2.145	2.145			
Comptes courants	160		160		160
Total	21.674	11.346	10.328		2.587

(1) Dont en cours factor (7.014 K€ au 31/12/2015)

Les emprunts et dettes auprès des établissements de crédit sont essentiellement constitués de deux emprunts contractés en 2015 par CCA International, dont le solde restant dû au 31 décembre 2015 est de 11.132 millions d'euros.

6.11. AUTRES DETTES

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2015				31/12/2014
	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	7.905	7.905			6.010
<i>Dont variation périmètre</i>	3.172	3.172			
Organismes sociaux	7.465	7.465			5.591
<i>Dont variation périmètre</i>	319	319			
Etat (1)	11.109	11.109			6.360
<i>Dont variation périmètre</i>	4.085	4.085			
Dettes sur immobilisations	0	0			0
Dettes diverses	2.650	2.650			614
<i>Dont variation périmètre</i>	1.875	1.875			
Produits constatés d'avance	393	393			252
<i>Dont variation périmètre</i>	153	153			
Total	29.522	29.522			18.827

(1) Dont TVA (9.158 K€)

7. NOTES SUR LE COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

7.1. AUTRES CHARGES OPERATIONNELLES

Les autres charges opérationnelles comprennent 233 K€ de coûts liés à l'acquisition de Data Base Factory, 200 K€ de provision pour risque liés aux contrôles fiscaux en cours, et 2 338 K€ de coûts induits par la réorganisation de certains sites.

7.2. 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, 25% pour l'Allemagne et 17,50% pour le Maroc.

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

(en milliers d'euros)	31/12/2015	31/12/2014
Impôt courant	-309	-543
Impôts différés	90	-580
Total	-219	-1.123

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

(en milliers d'euros)	31/12/2015	Taux	Impôt
Résultat avant impôts	2 627		
Crédits d'impôts	-2 106		
Résultat avant impôts et crédits d'impôts	521	33.33 %	-174
Charges non déductibles	-18	33.33 %	+6
Total	539	33.33 %	-180
Différences liés au taux de l'IS			+136
Déficits non activés	521		-175
Autres différences			0
Total charge d'IS			-219
Taux d'impôt effectif			8,3 %

8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

8.1. ENGAGEMENTS HORS BILAN

En milliers d'euros	31/12/2015	31/12/2014
Cautions de contre garantie sur marchés		
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		
Nantissements hypothèques et sûretés réelles	Titres DBF France	
Avals cautions et garanties données	1.500	1.500
Autres engagements donnés		
Total	1.500	1.500

Engagements donnés (filiales)

- En garantie du prêt souscrit auprès d'un pool bancaire dans le cadre de l'acquisition du groupe DBF, CCA International a consenti le nantissement de 100% des actions composant le capital de la société Data Base Factory France SAS.

- Le cautionnement précédemment consenti par CCA International à BNP Paribas en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 1.500K€ souscrit par sa filiale SMST a été levé, le prêt ayant été intégralement remboursé.

Engagements reçus

- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 2,9 millions d'euros.

8.2. INFORMATIONS RELATIVES AUX PARTIES LIEES

Indemnité de rupture

Néant.

8.3. INFORMATIONS SUR LES RISQUES DE MARCHE

8.3.1. RISQUE DE CHANGE

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

8.3.2. RISQUE DE TAUX

Le risque de taux est peu significatif.

8.4. EFFECTIFS

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

	31/12/2015 *	31/12/2014
Cadres	185	147
Employés	5.191	3.215
TOTAL	5.191	3.362

** y compris périmètre DBF acquis en 2015*

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 279 K€ (123 K€ en 2014).

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 2015 et 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	31/12/2015 Montant dus	31/12/2015 Montant versés	31/12/2014 Montant dus	31/12/2014 Montant versés
Rémunération fixe	531 176	531 176	370 000	370 000
Rémunération variable	249 286	183 652	143 652	145 304
Avantage en nature	26 576	26 576	18 833	18 833
Total	807 038	741 404	532 485	534 137

8.6. HONORAIRES DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

<i>En milliers d'euros</i>	<i>RSM</i>	<i>Deloitte</i>	<i>Autres</i>
Commissariat aux comptes			
Dont CCA International	42	47	
Dont filiales	29	139	40
Total des honoraires	71	186	40

9. EVENEMENTS POSTERIEURS A LA CLOTURE

Néant

10. COMPTE DE RESULTATS 31 DECEMBRE 2015 – PRO FORMA

Le compte de résultat consolidé pro forma présente les données du premier semestre 2015 en intégrant l'activité du groupe Data Base Factory (DBF), acquis le 30 juin 2015, comme si celui-ci avait été acquis le 1^{er} janvier 2015, pour représenter une situation hypothétique.

Il a été élaboré en intégrant les éléments suivants :

- Résultats du périmètre historique CCA International
- Résultats issues du regroupement d'entreprises DBF, retraités des retraitements décrits dans le tableau ci-dessous. Le compte de résultat de DBF n'a pas fait l'objet d'une certification sur le premier semestre 2015.

(En milliers d'euros)	31/12/2015	Regroupement d'entreprises DBF	Pro forma 31/12/2015	31/12/2014
CHIFFRE D'AFFAIRES	126 722	24 996	151 718	99 036
Charges de personnel	-88 677	-17 298	-105 975	-67 156
Charges externes	-27 985	-5 585	-33 570	-24 871
Impôts et taxes	-2 663	-398	-3 061	-2 250
Dotations aux amortissements nettes	-2 272	-518	-2 790	-2 063
Dotations aux provisions nettes	-189	32	-157	398
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis	0	0	0	0
Autres produits d'exploitation	894	19	913	894
Autres charges d'exploitation	-72	-58	-130	-151
RESULTAT OPERATIONNEL COURANT	5 758	1 190	6 948	3 837
Autres produits opérationnels		65	65	168
Autres charges opérationnelles	-2 771	-147	-2 918	-168
RESULTAT OPERATIONNEL	2 987	1 108	4 095	3 837
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie	1	0	1	2
Coût de l'endettement financier brut	-198	-202	-400	-39
Coût de l'endettement financier net	-197	-202	-399	-37
Autres produits financiers	327	63	390	202
Autres charges financières	-490	-117	-607	-160
RESULTAT AVANT IMPOT	2 627	852	3 479	3 842
Charge d'impôt	-219	-262	-481	-1 123
RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE	2 408	590	2 998	2 719
RESULTAT NET	2 408	590	2 998	2 719
- part du groupe	2 422	602	3 024	2 693
- intérêts minoritaires	-14	-12	-26	26

BILAN

ACTIF	Exercice clos le 31/12/2015 (12 mois)			Exercice précédent 31/12/2014 (12 mois)
	Brut	Amort.prov.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (0)				
Actif immobilisé				
Frais d'établissement				
Recherche et développement				
Concessions, brevets, droits similaires	335 733	269 994	65 739	117 829
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles	4 400		4 400	2 080
Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage industriels				
Autres immobilisations corporelles	513 026	411 813	101 213	87 810
Immobilisations en cours				
Avances et acomptes				
Participations évaluées selon mise en équivalence				
Autres participations	48 774 010	11 392 521	37 381 489	24 919 443
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	375 936		375 936	45 176
TOTAL (I)	50 003 105	12 074 328	37 928 777	25 172 339
Actif circulant				
Matières premières, approvisionnements				
En-cours de production de biens				
En-cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Avances et acomptes versés sur commandes				
Clients et comptes rattachés	9 335 043	1 593 321	7 741 722	18 877 936
Autres créances				
. Fournisseurs débiteurs				
. Personnel	3 428		3 428	3 200
. Organismes sociaux				1 578
. Etat, impôts sur les bénéfices	1 931 619		1 931 619	3 053 177
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	2 321 776		2 321 776	1 957 620
. Autres	18 403 740	7 689 367	10 714 373	3 384 529
Capital souscrit et appelé, non versé				
Valeurs mobilières de placement				
Disponibilités	1 703 577		1 703 577	962 660
Charges constatées d'avance	415 887		415 887	163 521
TOTAL (II)	34 115 070	9 282 688	24 832 382	28 404 221
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)				
Primes de remboursement des obligations (IV)				
Ecarts de conversion actif (V)				
TOTAL ACTIF (0 à V)	84 118 175	21 357 016	62 761 159	53 576 561

BILAN (SUITE)

PASSIF	Exercice clos le 31/12/2015 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2014 (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	12 091 162
Ecarts de réévaluation		
Réserve légale	147 205	147 205
Réserves statutaires ou contractuelles		
Réserves réglementées		
Autres réserves	249 222	249 222
Report à nouveau	2 211 487	
Résultat de l'exercice	784 402	2 211 487
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées	371 840	347 571
TOTAL (I)	17 327 372	16 518 702
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
TOTAL (II)		
Provisions pour risques et charges		
Provisions pour risques		
Provisions pour charges		
TOTAL (III)		
Emprunts et dettes		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres Emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		
. Emprunts	11 357 200	800 000
. Découverts, concours bancaires	900 452	4 465
Emprunts et dettes financières diverses		
. Divers		
. Associés	16 121 126	14 227 639
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		
Dettes fiscales et sociales		
. Personnel	58 372	312 444
. Organismes sociaux	98 678	145 040
. Etat, impôts sur les bénéfices		
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	1 953 969	2 092 417
. Etat, obligations cautionnées		
. Autres impôts, taxes et assimilés	111 474	118 619
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes		
Produits constatés d'avance		
TOTAL (IV)	45 433 787	37 057 858
Ecart de conversion passif (V)		
TOTAL PASSIF (I à V)	62 761 159	53 576 561

COMPTE DE RÉSULTAT

	Exercice clos le 31/12/2015 (12 mois)		Exercice précédent 31/12/2014 (12 mois)	
	France	Exportations	Total	Total
Ventes de marchandises				
Production vendue biens				
Production vendue services	64 697 643		64 697 643	68 942 057
Chiffres d'affaires Nets	64 697 643		64 697 643	68 942 057
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation reçues			-8 102	40 034
Reprises sur amort. et prov., transfert de charges			174 237	540 144
Autres produits			556 914	830 367
Total des produits d'exploitation			65 420 692	70 352 601
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			63 676 576	67 852 965
Impôts, taxes et versements assimilés			162 285	157 698
Salaires et traitements			443 114	634 452
Charges sociales			184 299	226 512
Dotations aux amortissements sur immobilisations			131 407	167 975
Dotations aux provisions sur immobilisations				
Dotations aux provisions sur actif circulant			90 972	9 415
Dotations aux provisions pour risques et charges				
Autres charges			14	8
Total des charges d'exploitation			64 688 668	69 049 025
RESULTAT EXPLOITATION			732 024	1 303 576
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers de participations				
Produits des autres valeurs mobilières				
Autres intérêts et produits assimilés			636 801	750 644
Reprises sur provisions et transferts de charges			300 999	245 479
Différences positives de change			24 745	250
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement				
Total des produits financiers			962 545	996 373
Dotations financières aux amortissements et provisions			1 076 538	106 500
Intérêts et charges assimilées			370 108	177 687
Différences négatives de change			42 763	1 644
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières de placement				
Total des charges financières			1 489 409	285 831
RESULTAT FINANCIER			-526 864	710 542
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT			205 160	2 014 119

COMPTE DE RÉSULTAT (SUITE)

	Exercice clos le 31/12/2015 (12 mois)	Exercice précédent 31/12/2014 (12 mois)
Produits exceptionnels sur opérations de gestion		
Produits exceptionnels sur opérations en capital		171
Reprises sur provisions et transferts de charges		
Total des produits exceptionnels		171
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	25 156	
Charges exceptionnelles sur opérations en capital		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	24 269	15 995
Total des charges exceptionnelles	49 425	15 995
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-49 425	-15 823
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices	-628 666	-213 192
Total des Produits	66 383 237	71 349 146
Total des charges	65 598 835	69 137 658
RESULTAT NET	784 402	2 211 487
Dont Crédit-bail mobilier		
Dont Crédit-bail immobilier		

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

Au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31/12/2015 dont le total est de 68 145 537,34 euros et au compte de résultat de l'exercice dégageant un résultat de 784 401,54 euros, présenté sous forme de liste.

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2015 au 31/12/2015.

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 01/01/2014 au 31/12/2014.

FAITS MARQUANTS

ACQUISITION DU GROUPE DATA BASE FACTORY (« DBF »)

CCA International a acquis le 30 juin 2015 100% du capital des sociétés composant le groupe Data Base Factory (« DBF »), intégralement en numéraire.

DBF est un acteur Européen reconnu dans le domaine de la Relation Client Commerciale.

Créée en 1999, le groupe dispose d'une implantation internationale avec plus de 2 200 collaborateurs sur 12 centres de contacts multilingues répartis dans 6 pays.

DBF propose une offre de services diversifiée intégrant front et back -office, allant des solutions de conseil en stratégie relationnelle multicanale et digitale au développement de programmes d'acquisition, de fidélisation, ou de recouvrement.

L'offre de DBF se distingue également pour un savoir-faire spécifique en reprise de centres internalisés, 5 de ses sites étant issus d'opérations de buy-out.

L'intérêt stratégique de cette acquisition repose sur la triple complémentarité du nouvel ensemble dans les métiers adressés -Télévente et Services Client-, dans la diversité de son portefeuille client et dans ses implantations internationales, en particulier à l'offshore francophone -Maroc et Ile Maurice- ainsi qu'au Royaume Uni.

Le nouvel ensemble consolide un chiffre d'affaires de 152 M€ en données 2015 pro forma, une présence dans 10 pays au travers de 24 sites et un effectif de 5 400 collaborateurs, confortant ainsi sa position, au seuil du TOP 5 Français, parmi les acteurs européens majeurs du secteur.

Les sociétés acquises composant le groupe DBF ont été consolidées à compter du 30 juin 2015. Un compte de résultat pro forma pour l'année 2015 ainsi que les incidences comptables majeures de cette acquisition sont présentés dans les notes annexes aux comptes consolidés.

Cette opération a été financée par la souscription de deux emprunts, l'un auprès de BPI France et l'autre auprès d'un pool constitué des partenaires bancaires du groupe CCA International, ainsi que par la cession des créances de CICE des exercices 2013 et 2014.

EVOLUTION DE LA COMPOSITION DES ORGANES DE DIRECTION DE LA SOCIÉTÉ

Sur proposition de Patrick Dubreil, Président du Directoire de CCA International, Marc Labarre, Directeur Général de Data Base Factory a été nommé comme Membre du Directoire et Directeur Général de CCA International.

RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

Les comptes de l'exercice 2015 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 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 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	de 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

En cas de perte de valeur, des provisions pour dépréciation peuvent être comptabilisées.

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 dépréciés 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. Cette valeur d'utilité est estimée sur la base des capitaux propres de la participation, de sa rentabilité et des perspectives de rentabilité.

Les frais d'acquisition des titres de DATA BASE FACTORY sont inscrits à l'actif pour une valeur de 262 K€. Un amortissement dérogatoire est constaté sur ces frais d'acquisition.

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 2015, CCA INTERNATIONAL forme un groupe fiscalement intégré avec les sociétés suivantes:

- CCA International (France), 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.
- CCA Courtage, 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 :

- Sociétés déjà détenues au 31/12/14
- CCA INTERNATIONAL (France)
 - CCA COURTAGE
 - CCA INTERNATIONAL (UK)
 - CCA ESPANA
 - FONOSERVICE
 - CCA DEUTSCHLAND
 - CCA MAURITIUS
 - VICTORIA LINE
 - CCA MAROC Tanger
 - CCA MAROC Casablanca
 - SMST
 - INTRACALL CENTER (ICC)

Sociétés composant le groupe Data Base Factory, acquis le 30 juin 2015

- DATA BASE FACTORY SAS (DBF)
- MAIL ORDER FACTORY (MOF)
- CALL CENTER FACTORY
- CERCLE
- PHONYR
- COM & COM FACTORY
- DBF MAROC CALL CENTER
- DBF ACADEMY
- B2M CALL CORPORATION
- WINNER CALL
- BM CALL
- DATE BASE FACTORY BELGIQUE
- DATA BASE FACTORY NETHERLANDS
- DATA BASE FACTORY POLSKA
- DATA BASE FACTORY UK

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 1er 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. CCA International a acquis le 30 juin 2015 100% du capital des sociétés composant le groupe Data Base Factory (DBF).

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	Réserv e légal	Réserve PVL	Autres réserves	Résultat de l'exercice	RAN	Capitaux Propres
	Nombre d'actions	Montant								
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
Affectation du Résultat du 31 décembre 2014								-2 211	+2 211	0
Résultat 31 décembre 2015								+784		+784
Capitaux propres au 31 Décembre 2015	7 360 272	1 472	9 443	2 649	147	0	249	+784	+2 211	+16 955

Le tableau de variation des capitaux propres ne tient pas comptes des amortissements dérogatoires.

ETAT DES IMMOBILISATIONS

	Valeur brute des immob. au début de l'exercice	Augmentat°	Diminut°	Valeur brute des immob. à la fin de l'exercice	Réévaluation légale Valeur d'origine des immob. en fin d'exercice
Fonds commercial					
Autres	323 305	16 828		340 133	
Terrains					
Constructions					
Installations techniques, matériel et outillages industriels					
Installations générales, agencements divers	256 286			256 286	
Matériel de transport					
Matériel de bureau, informatique, mobilier	208 268	48 472		256 740	
Immobilisations financières	36 357 141	12 792 805		49 149 946	
TOTAL	37 145 000	12 858 105		50 003 105	

ETAT DES AMORTISSEMENTS

	Montant des amort. au début de l'exercice	Augmentations : dotations de l'exercice	Diminutions : amort. afférents aux éléments sortis et reprises	Montant des amort. à la fin de l'exercice
Immobilisations incorporelles	203 396	66 598		269 994
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels				
Installations générales, agencements, aménagements divers	167 791	34 556		202 347
Matériel de transport				
Matériel de bureau, informatique, mobilier	141 941	30 253		172 194
TOTAL	513 128	131 407		644 535

ETAT DES PROVISIONS

Provisions	Montant au début de l'exercice	Augmentations dotations de l'exercice	Diminutions reprises de l'exercice	Montant à la fin de l'exercice
Amortissements dérogatoires	347 571	24 269		371 840
Dont majoration exceptionnelles de 30%				
Autres provisions réglementées				
Provisions				
Sur immobilisations	11 459 532		29 739	11 429 793
Sur stocks et en-cours				
Sur clients et comptes rattachés	1 520 761	90 972	18 412	1 593 321
Autres dépréciations	6 913 828	1 076 538	300 999	7 689 367
TOTAL	20 241 692	1 191 779	349 150	21 084 321

(1) Les dépréciations sur immobilisations (11.429.793 €) concernent pour 37 272 € des dépréciations sur autres immobilisations corporelles et pour 11 392 521 € des dépréciations sur les titres des sociétés suivantes :

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

(2) Les autres dépréciations concernent :

Les dépréciations de compte courant sur :

- Les filiales espagnoles CCA Espagne et Fonoservice : 962.899 euros
- La filiale mauricienne CCA Mauritius : 688.295 euros
- La filiale allemande CCA Deutschland : 1.254.471 euros
- Les filiales marocaines CCA Tanger et CCA Casablanca : 4.035.234 euros
- La filiale CCF : 345.000 euros
- La filiale MOF : 220.000 euros

Les dépréciations de compte clients pour 183 468 €.

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Compte courant CCA Deutschland	1.244.471	10.000	0	1.254.471
Compte courant CCA Mauritius	523.614	164.681	0	688.295
Compte courant Maroc	4.035.234	0	0	4.035.234
Compte courant CCA Espagne et Fonoservice	992.045	271.853	300.999	962.899
Compte courant CCF	0	345.000	0	345.000
Compte courant MOF	0	220.000	0	220.000
TOTAL PROVISION POUR AUTRES DÉPRÉCIATIONS	6.795.364	1.011.534	300.999	7.505.899

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	375 936		375 936
Clients douteux ou litigieux	1 752 810		1 752 810
Autres créances clients	7 582 233	7 582 233	
Créances représentatives de titres prêtés			
Personnel et comptes rattachés	3 428	3 428	
Sécurité sociale, autres organismes sociaux			
Etat et autres collectivités publiques :			
- Impôts sur les bénéfices	1 931 619		1 931 619
- T.V.A	2 321 776	2 321 776	
- Autres impôts, taxes, versements et assimilés			
- Divers			
Groupe et associés	12 476 016		12 476 016
Débiteurs divers	5 801 450	5 801 450	
Charges constatées d'avance	415 887	415 887	
TOTAL GENERAL	32 787 429	16 251 048	16 536 381
Montant des prêts accordés dans l'exercice			
Remboursements des prêts dans l'exercice			
Prêts et avances consentis aux associés			

Le groupe a procédé au 31 décembre 2015 à un reclassement de l'encours net d'affacturage en retraitant du bilan 9,9 millions d'euros de créances « clients et comptes rattachés » transférées au cessionnaire, et en présentant 4,5 millions d'euros de comptes de réserve à l'actif.

L'incidence de ce retraitement sur le bilan au 31 décembre 2014 aurait été un reclassement de -10,2 millions d'euros des créances « clients et comptes rattachés » en « autres créances ».

CCA International a procédé au mois de juin 2015 à la cession sans recours des créances de CICE enregistrées au titre des exercices 2013 et 2014, pour un montant total de 3 millions d'euros. Ces créances ont été sorties du bilan consolidé au 31 décembre 2015.

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	900 452	900 452		
- plus d'un an	11 357 200	1 285 600	9 128 000	943 600
Emprunts et dettes financières divers				
Fournisseurs et comptes rattachés	14 416 525	14 416 525		
Personnel et comptes rattachés	58 372	58 372		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	98 678	98 678		
Etat et autres collectivités publiques :				
- Impôts sur les bénéfices				
- T.V.A	1 953 969	1 953 969		
- Obligations cautionnées				
- Autres impôts et taxes	111 474	111 474		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Groupe et associés	16 121 126	2 651 775	13 469 351	
Autres dettes	385 729	385 729		
Dettes représentatives de titres empruntés				
Produits constatés d'avance	30 262	30 262		
TOTAL GENERAL	45 433 787	21 892 836	22 597 351	943 600
Emprunts souscrits en cours d'exercice	12 000 000			
Emprunts remboursés en cours d'exercice	1 442 800			
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)

	Montants (valeurs nettes comptables) concernant les entreprises		Montant des dettes et créances représentées par des effets de commerce
	Liées	avec lesquelles la société à un lien de participation	
Capital souscrit non appelé			
Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles			
Avances et acomptes sur immobilisations corporelles			
Participations			
Créances rattachées à des participations			
Prêts			
Autres titres immobilisés			
Autres immobilisations financières			
Avances et acomptes versés sur commandes			
Créances clients et comptes rattachés	2 554 933		
Comptes courants débiteurs	4 786 649		
Autres créances	126 274		
Capital souscrit et appelé non versé			
Valeurs mobilières de placement			
Disponibilités			
Emprunts obligataires convertibles			
Autres emprunts obligataires			
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit			
Emprunts et dettes financières divers			
Comptes courant créditeurs	16 121 126		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	13 630 114		
Dettes fiscales et sociales			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Autres dettes			
Produits de participation	480 000		
Autres produits financiers	82 752		
Charges financières	110 073		

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	5 658 723
Autres créances (dont avoirs à recevoir : 157 755)	161 183
Valeurs mobilières de placement	
Disponibilités	
TOTAL	5 819 906

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	
Emprunts et dettes financières divers	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	5 548 881
Dettes fiscales et sociales	202 422
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	
Autres dettes (dont avoirs à établir : 187 158)	187 158
TOTAL	5 938 461

CHARGES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE

	Charges	Produits
Charges / Produits d'exploitation	415 887	30 262
Charges / Produits financiers		
Charges / Produits exceptionnels		
TOTAL	415 887	30 262

La progression des charges constatées d'avance s'explique principalement par l'étalement des frais d'émission de l'emprunt souscrits en 2015 sur la durée de cet emprunt.

VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

A la clôture de l'exercice 2015, il n'y a aucune valeur mobilière de placement.

ECARTS DE CONVERSION EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

A la clôture de l'exercice 2015, 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	60 736 109
Produits des activités annexes	3 961 534
TOTAL	64 697 643

Répartition par marché géographique	Montant
France	58 987 586
Etranger	5 710 057
TOTAL	64 697 643

RESULTAT EXCEPTIONNEL

Détail des produits exceptionnels	Montant
Produits de cession d'éléments actifs	0
Total	0

Détail des charges exceptionnelles	Montant
Dotation pour amortissement dérogatoire des coûts d'acquisition de titres	24.269
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	25 156
Total	49.425

EVENEMENTS POST CLÔTURE

NEANT.

VENTILATION DE L'IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

	Résultat avant impôts	Impôts
Résultat courant	205 160	+ 628 666
Résultat exceptionnel (et participation)	-49 425	
Résultat comptable	784 402	

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

- En garantie du prêt souscrit auprès d'un pool bancaire dans le cadre de l'acquisition du groupe DBF, CCA International a consenti le nantissement de 100% des actions composant le capital de la société Data Base Factory France SAS.
- Le cautionnement précédemment consenti par CCA International à BNP Paribas en garantie d'un prêt en principal d'un montant de 1.500 K€ souscrit par sa filiale SMST a été levé, le prêt ayant été intégralement remboursé.

Engagements reçus

- Le Groupe a mis en place des lignes de financement court terme d'un montant total de 2,9 millions d'euros.

ACCROISSEMENTS ET ALLÈGEMENTS DE LA DETTE FUTURE D'IMPÔTS

Nature des différences temporaires	Montant	Impôt au taux de 33,3%
Accroissements et allègement de la dette future d'impôt		
Organic	105 316	35 105
Provision sur titres –MV Long terme	10 850 001	3 616 667
Déficits reportables	- 11 182 622	- 3 727 540

RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2015 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	31/12/2015 Montant dus	31/12/2015 Montant versés	31/12/2014 Montant dus	31/12/2014 Montant versés
Rémunération fixe	531.176	531.176	370.000	370.000
Rémunération variable	249.286	183.652	143.652	145.304
Avantage en nature	26.576	26.576	18.833	18.833
TOTAL	807.038	741.404	532.485	534.137

EFFECTIF MOYEN

	Personnel salarié	Personnel mis à disposition de l'entreprise
Cadres	4	
Agents de maîtrise et techniciens		
Employés		
Ouvriers		
TOTAL	4	

RISQUES DE MARCHÉ

- 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.

ENGAGEMENTS PRIS EN MATIÈRE DE PENSIONS, RETRAITES ET ENGAGEMENTS ASSIMILÉS

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

TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Dénomination	Capital	Quote-part	Titres :	Prêts/avances	Chiffre d'affaires
	Capitaux propres y compris résultat	Dividendes	Valeur brute Valeur nette	(valeurs brutes) Cautions	
A) RENSEIGNEMENTS DETAILLES					
CONCERNANT LES FILIALES ET PARTICIPATIONS Filiales					
<i>(plus de 50%)</i>					
SAS CCA INTERNATIONAL (France) 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	4.726.475 9.169.486	100%	5.341.362 5.341.362	0 0	34.236.795 - 353.816
CCA INTERNATIONAL (UK) 78 Great Easter Street LONDRES	128 1.730.961	100%	7.503.945 7.503.945	1.356.766 0	16.156.230 590.533
CCA Espana Espagne 77 Calle Pujades BARCELONE ESPAGNE	981.960 -465.834	100%	978.040 489.020	1.959.823 0	0 270
CCA DEUTSCHLAND Allemagne Windenmayester 80538 MUNICH	50.000 -1.398.313	100%	53.500 0	1.254.471 0	0 -19.080
CCA MAURITIUS Ile Maurice	7.808 -680.094	74.99 %	1 1	1.289.129 0	2.414.315 -99.421
VICTORIA LINE 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	531.559 103.509	100%	10.850.001 0	0 0	0 116.248
SMST 2 rue du Gabian 98 008 MONACO	150.000 1.590.473	100% 480.000	2.862.978 2.862.978	0 1.500.000	15.714.132 36.633
CCA Maroc Tanger 93 bld massira al khadra Casablanca MAROC	22.793 -3.616.012	100%	22.500 22.500	2.655.234 0	323 - 46.074
CCA Maroc Casablanca Casablanca MAROC	9.117 -2.641 944	100%	10.000 10.000	1.380.000	3.282.822 -350.335
INTRACALL CENTER (ICC) 42 à 46 rue Riolan 80 000 AMIENS	1.365.800 10.729.764	100%	8.637.678 8.637.678	0	22.333.762 1.799.131
FONOSERVICE Espagne	60.105 -497.065	0.20%	1.960 1.960	0	5.407.923 39.359
CCA COURTAGE 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	50.000 -234.203	100%	50.000 50.000	0	1.388.731 -158.737
DATA BASE FACTORY SAS 90 Boulevard National 92250 La Garenne-Colombes	77.048 288.395	100%	10.080.808 10.080.808	1.665.593	40.882.661 2.018.069
MAIL ORDER FACTORY 46 Rue des Fusilles 59493 Villeneuve D'ASCQ	10.000 - 3.183.393	100%	1 1	220.000	1.564.556 - 167.646
CALL CENTER FACTORY Téléport batiment 3 Zone PYRENE AEROPOLE 65290 Juillan	10.000 - 732.550	100%	1 1	345.000	1.209.025 -161.709
DATA BASE FACTORY UK	1.352 2.202.398	100%	2.119.190 2.119.190	0	12.815.743 617.525
B) PARTICIPATIONS (10 à 50%)					

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 2015

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 2015

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 2015, sur :

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

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

I. Opinion sur les comptes consolidés

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

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

II. Justification des appréciations

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

- Les écarts d'acquisition, dont le montant net figurant au bilan consolidé au 31 décembre 2015 s'établit à 21 383 milliers d'euros, ont fait l'objet de tests de perte de valeur selon les modalités décrites dans la note « 2.5.4 Suivi ultérieur de la valeur des actifs immobilisés » de l'annexe aux comptes consolidés. Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à apprécier le caractère approprié de la méthodologie appliquée, ainsi que les données sur lesquelles se fondent les valeurs d'utilité, notamment à revoir les perspectives de rentabilité de chacun des deux unités génératrices de trésorerie (UGT) et de réalisation des objectifs, et à contrôler la cohérence d'ensemble des hypothèses retenues avec les données prévisionnelles issues des plans stratégiques établis par chacune de ces UGT sous le contrôle de la direction. Nous avons revu les calculs effectués par votre société et avons vérifié que la note « 6.1. Ecarts d'acquisition » de l'annexe aux comptes consolidés donne une information appropriée.
- La société reconnaît un montant d'actif d'impôts différés de 2 221 milliers d'euros à son bilan consolidé au 31 décembre 2015, sur la base des perspectives de bénéfices imposables futurs tel que décrit dans la note « 2.5.13 Impôts différés » de l'annexe aux comptes consolidés. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et hypothèses retenues par la direction aux fins de vérifier le caractère recouvrable des actifs d'impôts différés ainsi reconnus ; nous avons également vérifié que la note 6.5 de l'annexe aux comptes consolidés fournit 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 29 avril 2016

Les Commissaires aux comptes

MBV & Associés

Deloitte & Associés

*Membre du réseau RSM
International*

Laure Saludes

Felicitas Cavagné

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 2015

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 2015

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 2015, sur :

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

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

I. Opinion sur les comptes annuels

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

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

II. Justification des appréciations

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

Les titres de participation, dont le montant net figurant au bilan au 31 décembre 2015 s'établit à 37 381 489 euros, sont évalués à leur coût d'acquisition et dépréciés sur la base de leur valeur d'utilité selon les modalités décrites dans la note « Règles et Méthodes Comptables » au paragraphe « Immobilisations financières et valeurs mobilières de placement » de l'annexe. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, en particulier les prévisions de flux de trésorerie établies par les directions opérationnelles de la société, à revoir les calculs effectués par la société, et à comparer les estimations comptables des périodes précédentes avec les réalisations correspondantes.

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 aux prises de participation et de contrôle, et 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 29 avril 2016

Les Commissaires aux Comptes

MBV & Associés

Deloitte & Associés

Membre du réseau RSM International

Laure Saludes

Felicitas Cavagné