



# Rapport financier annuel

## au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2016

- +<sup>+</sup> Déclaration des personnes physiques assumant la responsabilité du rapport financier annuel
- +<sup>+</sup> Rapport de gestion relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2016
- +<sup>+</sup> Comptes annuels consolidés au 31 décembre 2016
- +<sup>+</sup> Comptes annuels sociaux au 31 décembre 2016
- +<sup>+</sup> Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels consolidés au 31 décembre 2016
- +<sup>+</sup> Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels sociaux au 31 décembre 2016



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 28 avril 2017

**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 2016  
PROPOSÉ PAR LE DIRECTOIRE À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE MIXTE DU 24 MAI 2017**

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 2016, 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<sup>ème</sup> alinéa de l'article L. 225-68 du Code de commerce.

## TABLE DES MATIÈRES

1.	FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ .....	4
2.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES CONSOLIDÉS DU GROUPE.....	4
3.	COMMENTAIRES SUR LES COMPTES SOCIAUX DE LA SOCIÉTÉ .....	6
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.....	15
11	DÉVELOPPEMENT DURABLE.....	16
12.	CONSÉQUENCES SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES DE L'ACTIVITÉ .....	16
13.	RISQUES DE MARCHÉ, PAYS ET ACTIONS.....	16
14.	DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE ET SUBDELEGATIONS.....	17
15.	DEMANDES DE DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE.....	17
16.	OPÉRATIONS RÉALISÉES PAR LES DIRIGEANTS SUR LEURS TITRES DE LA SOCIÉTÉ.....	21
17.	ÉLÉMENTS SUSCEPTIBLES D'AVOIR UNE INCIDENCE EN CAS D'OFFRE PUBLIQUE.....	21

## **1. FAITS MAJEURS DE L'EXERCICE ECOULÉ**

### **Conclusion d'un nouveau partenariat avec Yves Rocher sur l'Allemagne**

Le groupe Yves Rocher a renouvelé sa confiance à CCA International en signant un accord pour la reprise de ses activités de relation client sur la zone DACH, dès le 1er janvier 2017. Ce nouveau partenariat s'articule autour de deux axes. Le centre interne de relation client du groupe Yves Rocher à Stuttgart va être intégré au dispositif paneuropéen de CCA International. En parallèle, CCA International va piloter les sous-traitants du groupe Yves Rocher en Allemagne, Autriche, Suisse, Bosnie-Herzégovine et Turquie.

### **Renforcement du dispositif Offshore avec l'ouverture d'un nouveau centre à Madagascar**

CCA International a ouvert un nouveau site (le 27ème du groupe) à Antananarivo sur l'île de Madagascar et a consolidé ainsi sa présence dans l'Océan Indien. Une première tranche d'une centaine de positions de travail sera réservée à un premier projet mis en œuvre avec un donneur d'ordre francophone.

Déjà présent à l'Ile Maurice, le groupe s'appuie sur son management de proximité pour mettre en place les processus et les meilleures pratiques du groupe. Avec plus de 300 positions à Port-Louis (Ile Maurice) et 100 positions à Antananarivo (Madagascar), CCA International conforte sa position de leader sur la zone Océan Indien. Ces implantations complètent un dispositif offshore francophone de plus de 2000 positions au total avec le Maroc.

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

Monsieur Jérôme Balladur a démissionné le 17 octobre 2016, pour convenances personnelles, de ses fonctions de membre du Conseil de Surveillance de la Société.

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

### **2.1 Activité du Groupe**

L'acquisition du groupe DBF le 30 juin 2015 et l'intégration de ses 12 centres de contacts a changé la physionomie du groupe CCA International au cours de l'exercice précédent. Le compte de résultat publié pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 n'intégrant que 6 mois d'activité du groupe DBF, un compte de résultat a été établi pour l'exercice 2015 sur une base pro forma intégrant 12 mois d'activité du périmètre acquis.

Le groupe CCA International a réalisé, au cours de l'exercice 2016 un chiffre d'affaires de 146,7 millions d'euros, contre un chiffre d'affaires de 126,7 millions d'euros publié par CCA International pour l'exercice 2015, et un chiffre d'affaires pro forma de 151,7 millions d'euros pour ce même exercice.

Le résultat opérationnel courant s'établit à 6 890 milliers d'euros pour l'ensemble de l'exercice 2016, contre un résultat opérationnel courant publié par CCA International de 5 758 milliers d'euros pour l'exercice 2015, et un résultat opérationnel courant pro forma de 6 948 milliers d'euros. Après prise en compte des autres produits et charges non courants, le résultat opérationnel de l'exercice 2016 s'élève à 3 937 milliers d'euros, contre 2 987 milliers d'euros pour l'exercice 2015 (4 095 milliers d'euros sur une base pro forma).

Le résultat net part du groupe au 31 décembre 2016 s'est établi à 2 585 milliers d'euros, contre un résultat net part du groupe publié par CCA International de 2 422 milliers d'euros pour l'exercice 2015 (3 024 milliers d'euros sur une base pro forma).

- Le chiffre d'affaires réalisé pour le marché français en 2016 est de 111 865 milliers d'euros, à comparer à 95 592 milliers d'euros en 2015. La part des activités françaises dans le chiffre d'affaires du Groupe s'établit à 76,3%, contre 75,4% pour l'exercice précédent. Le résultat opérationnel courant sur la France s'élève en 2016 à +7 530 milliers d'euros, contre +4 988 milliers d'euros en 2015.
- Le chiffre d'affaires réalisé pour les marchés hors de France en 2016 est de 34 791 milliers d'euros, contre 31 130 milliers d'euros pour 2015 ; Le résultat opérationnel courant réalisé hors de France s'établit en 2016 à -640 milliers d'euros, contre +770 milliers d'euros en 2015.

## **2.2 Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2016**

Le chiffre d'affaires consolidé de l'exercice s'élève à 146 656 milliers d'euros, contre 126 722 milliers d'euros en 2015 en hausse de 16 % par rapport à l'exercice précédent.

Les charges de personnel s'élèvent à 105 001 milliers d'euros et représentent 71,6 % du chiffre d'affaires. Pour l'année 2015, ces charges s'élevaient à 88 677 milliers d'euros et représentaient 70 % du chiffre d'affaires.

Le résultat opérationnel pour l'exercice 2016 s'établit à + 6 890 milliers d'euros, contre +5 758 milliers d'euros sur l'exercice précédent. Il intègre des autres charges et produits opérationnels à hauteur de 2 953 milliers d'euros, correspondant pour l'essentiel à des coûts induits par la réorganisation de certains sites (2 507 milliers d'euros), mais également aux coûts liés à l'ouverture de nouveaux pays (Madagascar, Allemagne).

Le résultat financier est de -704 milliers d'euros contre -360 milliers d'euros l'année précédente. L'impôt sur les résultats représente une charge de 438 milliers d'euros pour l'exercice 2016, contre une charge de 219 milliers d'euros au titre de l'exercice précédent.

Le résultat net consolidé ressort bénéficiaire de 2 795 milliers d'euros (2 585 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe) contre un résultat bénéficiaire de 2 408 milliers d'euros pour l'année 2015 (2 422 milliers d'euros pour le résultat net part du Groupe).

## **2.3 Etat de la situation financière consolidée au 31 décembre 2016**

Au 31 décembre 2016, le total du bilan s'élève à 98 539 milliers d'euros contre 95 556 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

Les postes d'actifs ont évolué de la façon suivante entre 2015 et 2016 :

- actif non courant en hausse de 569 milliers d'euros (33 294 milliers d'euros en 2016 contre 32 725 milliers d'euros en 2015) ;
- actif courant en hausse de 2 414 milliers d'euros (65 245 milliers d'euros en 2016 contre 62 831 milliers d'euros en 2015).

Entre 2015 et 2016, les postes de passif ont varié comme suit :

- passif non courant en baisse de 1 545 milliers d'euros (10 696 milliers d'euros en 2016 contre 12 241 milliers d'euros en 2015) ;
- passif courant en hausse de 2 934 milliers d'euros (55 043 milliers d'euros en 2015 contre 52 109 milliers d'euros en 2014).

Au 31 décembre 2016, les fonds propres part du Groupe s'établissent à 32 450 milliers d'euros.

## **2.4 Flux de trésorerie consolidés au 31 décembre 2016**

La capacité d'autofinancement s'établit à + 6 594 milliers d'euros en 2016, contre +5 203 milliers d'euros en 2015.

Les flux nets de trésorerie opérationnels se sont élevés à + 5 073 milliers d'euros en 2016 contre +7 203 milliers d'euros en 2015.

Les opérations d'investissements de l'exercice ont dégagé un besoin de trésorerie de 4 466 milliers d'euros. Elles intègrent notamment des acquisitions nettes d'immobilisations incorporelles pour 779 milliers d'euros, d'immobilisations corporelles pour 2 995 milliers d'euros et d'immobilisations financières 834 milliers d'euros.

Le flux net de trésorerie lié aux opérations de financement s'élève à – 2 037 milliers d'euros. Ce montant correspond principalement au remboursement d'une partie des emprunts au cours de la période.

La situation de trésorerie est négative au 31 décembre 2016, à hauteur de 339 milliers d'euros, contre une situation positive à hauteur de 1 429 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

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

Néant.

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

Le nouvel ensemble constitué à la suite de l'intégration de Data Base Factory va permettre au Groupe de tirer parti de la triple complémentarité dans (i) les métiers adressés – Télévente et Service Clients –, (ii) la diversité de son portefeuille client et (iii) ses implantations internationales. Le dispositif offshore 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). L'opération de reprise d'un centre interne en Allemagne, effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, permet l'implantation du Groupe sur la zone Germanique et viendra alimenter la croissance des opérations à l'international.

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

## **3.1 Compte de résultat au 31 décembre 2016**

Au cours de l'exercice, la Société a réalisé un chiffre d'affaires de 61 010 milliers d'euros, contre 64 698 milliers d'euros au cours de l'exercice 2015. Les autres produits d'exploitation, d'un montant total de 153 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 61 155 milliers d'euros contre 64 689 milliers d'euros en 2015. Elles sont composées essentiellement d'autres achats et charges externes pour 60 226 milliers d'euros, des impôts, salaires et charges sociales pour 710 milliers d'euros, d'amortissements et de provisions pour 219 milliers d'euros.

Le résultat d'exploitation est positif à hauteur de 9 milliers d'euros contre un résultat positif l'année dernière de 732 milliers d'euros.



Le résultat financier est négatif à hauteur de -1 930 milliers d'euros, contre un résultat financier négatif de 527 milliers d'euros en 2015. 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 ressort ainsi négatif de 1 922 milliers d'euros, contre un résultat courant de +205 milliers d'euros en 2015.

L'exercice clos le 31 décembre 2016 se solde par un résultat net après impôts négatif à hauteur de 1 281 milliers d'euros, contre un résultat net de + 784 milliers d'euros en 2015.

### **3.2 Bilan au 31 décembre 2016**

Au 31 décembre 2016, l'actif immobilisé s'élève à un montant net de 38 151 milliers d'euros, dont 37 382 milliers d'euros de titres de participation des filiales. En 2015, ces mêmes postes s'élevaient respectivement à 37 929 milliers d'euros, dont 37 381 milliers d'euros de titres de participation des filiales.

Au 31 décembre 2016, le montant de l'actif circulant s'établit à 37 705 milliers d'euros et il se décompose principalement de la manière suivante :

- Clients : 20 448 milliers d'euros
- Autres créances : 16 040 milliers d'euros
- Disponibilités : 949 milliers d'euros
- Charges constatées d'avance : 254 milliers d'euros

Le montant des capitaux propres ressort au 31 décembre 2016 à 16 095 milliers d'euros, contre 17 327 milliers d'euros en 2014.

Le montant des emprunts et dettes s'élève à 59 759 milliers d'euros et est formé pour 18 977 milliers d'euros des comptes courants avec les sociétés du Groupe. Les autres dettes sont principalement des emprunts bancaires, découverts bancaires et encours factor (10 368 milliers d'euros), et des dettes fiscales et sociales (3 711 milliers d'euros), des dettes fournisseurs (26 309 milliers d'euros), ainsi que des autres dettes (369 milliers d'euros).

Enfin, le total du bilan s'élève au 31 décembre 2016 à la somme de 75 855 milliers d'euros, contre 62 761 milliers d'euros au 31 décembre 2015.

### 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 une perte de 1 281 469 euros de la manière suivante :

<u>Résultat de l'exercice</u>	
Report à nouveau	2 995 889 €
Résultat à affecter	- 1 281 469 €
	<hr/>
	1 714 420 €

#### Affectation

Report à nouveau	1 714 420 €
Le solde au compte report à nouveau est porté à	1 714 420 €

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 10 576 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 26 309 milliers d'euros au 31 décembre 2016, dont 25 322 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 2017 confirme les tendances observées tout au long de l'année 2016, avec un ralentissement 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 2016**

L'endettement de la société au 31 décembre 2016 est composé :

- Emprunt auprès des établissements financiers pour 10 071 KE
- Découvert bancaire pour 272 KE
- Cession de nos créances clients pour 5 834 KE

Soit un total de 16 180 KE en contrepartie nous avons une position bancaire débitrice de 867 KE ce qui donne un endettement net de 15 313 KE

Vis à vis du groupe la société à une situation emprunteuse de 18 977 KE

### **5.2 Ratio endettement du Groupe sur capitaux propres**

L'endettement brut s'élève à 21 604 milliers d'euros pour un montant de capitaux propres de 32 450 milliers d'euros, soit un taux d'endettement brut sur capitaux propres de 66,6% (contre 69,5% au 31 décembre 2015).

Au 31 décembre 2016, l'endettement net de trésorerie s'établit à 10 512 milliers d'euros, soit un taux d'endettement net sur capitaux propres de 32,4% (contre 33,5% à la clôture de l'exercice précédent).

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

L'endettement brut s'élève à 21 604 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 146 656 milliers d'euros, soit un taux d'endettement sur chiffre d'affaires de 14,7% (contre 17,1% au 31 décembre 2015).

L'endettement net s'élève à 10 512 milliers d'euros pour un chiffre d'affaires de 146 656 milliers d'euros, soit un taux d'endettement net sur chiffre d'affaires de 7,2%.

## **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 2016

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	98%
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 MAROC *	/	Maroc	100%
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%
CCA MADAGASCAR		Madagascar	100%

\* sociétés composant le groupe Data Base Factory

## **7.2 Prise de participation au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016**

En septembre 2016, CCA International a acquis 6 901 actions supplémentaires de sa filiale Client Center Alliance (Mauritius) portant ainsi sa participation de 74,99% à 98 % du capital social.

Par ailleurs, la société CCA Madagascar a été constituée afin de développer les activités malgaches, CCA International ayant souscrit 100 % du capital social.

## **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 2016 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 ;
- L'activité des filiales offshore du Groupe, implantées au Maroc, à l'Ile Maurice et tout récemment à Madagascar, a connu une nouvelle année de très forte progression entre 2015 et 2016, confirmant le dynamisme de la zone et la pertinence du dispositif ;
- La zone internationale constituée des deux filiales anglaises (CCA International (UK), filiale historique, et Data Base Factory UK, filiale acquise en 2015), de la filiale Espagnole (Fonoservice), ainsi que des filiales belge (Data Base Factory Belgique), néerlandaise (Data Base Factory Netherlands) et polonaise (Data Base Factory Polska), acquises en 2015, a connu une légère décroissance de son chiffre d'affaires au cours de l'exercice.

## **7.5 Participations réciproques au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2016**

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 2016, 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 2016.

### **8.2 Information sur la détention du capital au 31 décembre 2016**

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 2016, 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 :

<b>Actionnaires inscrits au nominatif</b>	<b>Nombre d'actions</b>	<b>% du capital</b>	<b>Nombre de droits de vote</b>	<b>% des droits de vote</b>
<b>FINAPERTEL</b>	6.766.764	91,94%	13.533.528	94,03%
<b>RES PUBLICA</b>	356.816	4,85%	713.632	4,96%
<b>M. SCOTTI</b>	69.935	0,95%	69.935	0,49%
<b>M. CISMARESCO</b>	37.808	0,51%	75.616	0,53%
<b>M. DELCAIRE</b>	100	0,00%	200	0,00%
<b>M. MARMONT</b>	40	0,00%	80	0,00%
<b>M. VASSEUR</b>	10	0,00%	20	0,00%
<b>M. DE LOVINFOSSE</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>EUROPE OFFERING</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>M. BALLADUR</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>LFPI GESTION</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>M. LANGE</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>PROXINVEST</b>	1	0,00%	2	0,00%
<b>PUBLIC</b>	128.793	1,75%	128.793	0,90%
<b>TOTAL</b>	<b>7.360.272</b>	<b>100</b>	<b>14.393.023</b>	<b>100</b>

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

Néant.

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

Néant.

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

L'Assemblée Générale Mixte des actionnaires de la Société a autorisé, au cours sa réunion du 22 juin 2016, 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 2016 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 2016. 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 2017 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 2017.

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

A la date du 31 décembre 2016, 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 depuis.

Les sommes comptabilisées en charges par la Société au titre du contrat d'apporteur d'affaires se sont élevées à 25 194 euros pour l'exercice 2016.

### **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 2016 une rémunération brute de 30.531 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 2016 une rémunération brute de 128 010 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 185 718 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 2016 une rémunération brute de 123.452 euros (rémunération brute et avantages en nature comptabilisés en charge). 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 127.242 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 2016 une rémunération brute de 182.613 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**

M. 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 Monsieur Olivier Lange figure dans le tableau faisant état de la géographie du capital au 31 décembre 2016 (voir 8.2).

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

M. Jérôme Balladur a démissionné de ses fonctions de membre du Conseil de surveillance le 17 octobre 2016.



## 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 2016, le contrôle de la Société est effectué par deux Commissaires aux comptes titulaires, nommés et exerçant leur mission conformément à la loi.

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

La loi dite Sapin II du 9 décembre 2016 a modifié l'article L.823-1 alinéa 2 du Code de commerce de telle sorte que la nomination de Commissaires aux comptes suppléants n'est plus obligatoire lorsque les Commissaires aux comptes titulaires sont des sociétés pluripersonnelles. Cette disposition étant entrée en vigueur le 11 décembre 2016, il a été décidé de ne pas renouveler les mandats des Commissaires aux comptes suppléants à leur expiration.

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

Le renouvellement de Deloitte & Associés, dont le mandat arrive à échéance au 31 décembre 2016, sera proposé à l'assemblée générale du 24 mai prochain.

## 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 2016

Les filiales de CCA étant implantées en France, en Angleterre, en Espagne, en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, en Pologne, au Maroc, à l'Ile Maurice et récemment à Madagascar 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.

<b>Compte d'exploitation Grande Bretagne</b>	<b>En % du total du Groupe</b>	<b>Impact en % d'une variation de 10% de la livre sterling</b>
Chiffre d'affaires	18,45%	19,93%
Résultat opérationnel courant GB	0,0%	0,0%

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

### 13.2 Risques de Marché Actions au 31 décembre 2016

<b>Au 31 décembre 2016 en milliers d'euros</b>	<b>Portefeuille d'actions tierces ou OPCVM actions</b>	<b>Portefeuille d'actions propres</b>
<b>Position à l'actif</b>	52	-
<b>Hors Bilan (plus-value latente)</b>	-	-
<b>Position nette globale</b>	52	-
<b>Sensibilité du résultat à une baisse de 10% du cours de référence</b>	-	-

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

## 14 DÉLÉGATIONS AU DIRECTOIRE ET SUBDÉLEGATIONS

L'Assemblée Générale du 22 juin 2016 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 2016 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 22 juin 2016.

- 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 22 juin 2016, 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 2016 et au plus tard dans les dix-huit (18) mois à compter du jour de l'Assemblée Générale du 22 juin 2016.

## **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 22 juin 2016 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 2016 et au plus tard dans les dix-huit mois à compter de l'Assemblée Générale du 22 juin 2016.

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 :

**ONZIEME 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 douzième 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 2017 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 :

**DOUZIEME 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 onzième 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 22 juin 2016. Elle expirera à l'issue de l'Assemblée Générale qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2017 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 94% 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 de cession du fonds de commerce ou de l'un de ses éléments, de mise en gérance ou apport du fonds à une société, de changement dans la répartition du capital affectant le contrôle de la Société ou de sa minorité de blocage, étant précisé que dans ces hypothèses Renault S.A.S. aura la faculté de résilier ledit contrat sans préavis.

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

Le Président du Directoire, M. Patrick Dubreil, ne bénéficie d'aucune indemnité de rupture.

\*\*\*

Nous espérons que ce qui précède recevra votre agrément et que vous voudrez bien voter les résolutions qui vous sont soumises.

Fait à Paris, le 5 avril 2017

---

**Le Directoire**

Par : M. Patrick Dubreil, Président du Directoire



- ANNEXE 1 -

## RESULTAT DES 5 DERNIERS EXERCICES

Art : L.225 et L.225-91 du Code de Commerce

*Tableau*

<b>Nature des Indications / Périodes</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2014</b>	<b>31/12/2013</b>	<b>31/12/2012</b>
Durée de l'exercice	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois	12 mois
a ) Capital social	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 472 054	1 472 054
b ) Nombre d'actions émises	7 360 272	7 360 272	7 360 272	7 360 272	7 360 272
c ) Nombre d'obligations convertibles en actions	0	0	0	0	0
a ) Chiffre d'affaires hors taxes	61 010 507	64 697 643	68 942 057	59 625 467	63 609 706
b ) Bénéfice avant impôt, amortissements & provisions	-225 677	1 129 770	1 527 480	1 881 997	1 744 757
c ) Impôt sur les bénéfices	- 728 444	-628 666	- 213 192	-537 797	-409 681
d ) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements & provisions	502 767	1 758 436	1 740 672	2 419 794	2 154 438
e ) Bénéfice après impôt, amortissements & provisions	- 1 281 469	784 402	2 211 487	-3 322 516	-3 697 527
f ) Montants des bénéfices distribués					
g ) Participation des salariés					
a ) Bénéfice après impôt, mais avant amortissements	0.07	0.24	0.24	0.32	0.29
b ) Bénéfice après impôt, amortissements provisions	- 0.17	0.11	0.30	-0.45	-0.50
c ) Dividende versé à chaque action					
a ) Nombre de salariés	5	4	5	7	7
b ) Montant de la masse salariale	441 720	443 114	634 452	422 693	726 898
c ) Montant des sommes versées au titre des avantages sociaux	196 098	184 299	226 512	163 004	224 106

- ANNEXE 2 -

**TABLEAU DES VALEURS MOBILIÈRES DE PLACEMENT**

<b>DÉNOMINATION</b>	<b>ÉTABLISSEMENT BANCAIRE</b>	<b>VALEUR AU 31/12/2016</b>
<b>CCA International ( France ) Placement LCL Monétaire C</b>	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 22 juin 2016 n'a été mise en œuvre par le Directoire)*

**- ANNEXE 4 -**

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

<b>Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire</b>	<b>Date de nomination</b>	<b>Echéance du mandat</b>	<b>Fonction principale dans la Société</b>	<b>Fonction principale en dehors de la Société</b>	<b>Autres mandats et fonctions exercés dans toute société</b>
<b>LFPI Gestion</b>	18/05/2011	AGOA EX 31/12/16	Membre du CS	Société de Gestion de FCPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présidente du Comité de surveillance de FINOLTEX SAS, HOLGAT SAS, FINAPERTEL SAS, ACCOLAB INVEST SAS et de ITHAQUE INVESTISSEMENTS SAS</li> <li>- Président du Conseil de surveillance de SPC SAS, MyFlower SAS et de FINANCIERE CMG SAS</li> <li>- Membre du Conseil de surveillance d' EXPLINVEST SAS, de BOXER HOLDING SAS, de TIMHOTEL SAS, ARCOMET SERVICE NV et de ARCOMET BEHEER NV (sociétés de droit belge)</li> <li>- Membre du Comité de Surveillance de FINERGAL SAS</li> <li>- Administrateur de INTERFLORA FRANCE SA</li> <li>- Président du Conseil d'administration de GLOBAL LIFTING PARTNERS CVBA (société de droit belge)</li> <li>- Censeur au Conseil de surveillance DE GROUPE BERGER SAS et au Comité stratégique de GROUPE WINNCARE SAS</li> <li>- Représentant des masses des titulaires d'OCA et de BSA de FINOLTEX SAS</li> <li>- Représentant de la</li> </ul>

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					<p>masse des titulaires d'OCA de MyFlower SAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentant de la masse des titulaires d'OCA de ITHAQUE INVESTISSEMENTS SAS</li> <li>- Représentant de la masse des titulaires d'ORAP de PATER HOLDING SAS, de la masse des titulaires de BSA de BOXER HOLDING SAS et de GROUPE WINNCARE SAS</li> <li>- Président de HOLDPAI SAS, PRIMA INVEST SAS, PRIMA MAN SAS, FINANCIERE BOXER SAS et de GLOBAL LIFTING FINANCE SAS</li> </ul>
<p><b>OLIVIER LANGE</b> (Né le 07/05/1973)</p>	<p>18/05/11</p>	<p>AGOA EX 31/12/16</p>	<p>Membre et Vice-Président du CS</p>	<p>Directeur Général de LFPI Gestion SAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Président du Comité de surveillance de FINER GAL SAS et de FINAPER 1 SAS</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion elle-même Présidente du Comité de surveillance de ACCOLAB INVEST SAS, de ITHAQUE INVESTISSEMENTS SAS</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion elle-même Présidente du Conseil de surveillance de Financière CMG SAS</li> <li>- Représentant permanent de LFPI Gestion Administrateur de CMG SPORTS CLUB SA</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion Présidente de de FINANCIERE BOXER SAS</li> <li>- Représentant de LFPI Gestion membre du Conseil de</li> </ul>

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					surveillance de BOXER HOLDING SAS - Représentant de LFPI Gestion membre du Comité de surveillance de finergalSAS - Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS, de FINAPERTEL SAS, SPC SAS et de ITHAQUE INVESTISSEMENTS SAS - Membre du Conseil de surveillance d'EXPLINVEST SAS - Représentant de LFPI Gestion censeur au Comité stratégique de GROUPE WINNCARE SAS - Représentant de LFPI Gestion représentant de la masse des titulaires de BSA de BOXER HOLDING SAS - Administrateur de JZ Business Services 4 BV (Pays Bas)
<b>GILLES ETRILLARD</b> (Né le 2 septembre 1957)	27/04/10	AGOA EX 31/12/21	Membre du CS	Représentant légal de Financière Varatedo, Présidente de La Financière Patrimoniale d'Investissement – LFPI SAS	- 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 - Président du Conseil de surveillance

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>d'ALLIANCE HÔTELS DEVELOPPEMENT SAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérant de Financière Varatedo, Présidente de LFPI elle-même membre du Conseil de surveillance de MyFlower SAS</li> <li>- Administrateur de LFPI Gestion SAS, LFPI REIM SAS et de LFPI Asset Management SAS</li> <li>- Président du Conseil d'administration de CFC, SPPI à capital variable et Conseil d'administration, et Président du Conseil d'administration de France Auto Patrimoine SPPI à capital variable de forme par actions simplifiée</li> <li>- Membre du Comité de surveillance de FINAPER 1 SAS et d'HOLGAT SAS</li> <li>- Représentant permanent de LFPI Administrateur de GLOBAL LIFTING PARTNERS CBVA (Belgique)</li> <li>- Membre du Conseil de Surveillance de IDI SCA</li> <li>- Représentant de LFPI au Conseil de surveillance d'EXPLINVEST SAS</li> <li>- Représentant de LFPI elle-même membre du Comité de Surveillance de FINERGAL SAS, ITHAQUE INVESTISSEMENTS SAS et de FINANCIERE CMG SAS</li> <li>- Censeur au Conseil de surveillance de SPC</li> </ul>

Membre du Conseil de surveillance (CS) / Membre du Directoire	Date de nomination	Echéance du mandat	Fonction principale dans la Société	Fonction principale en dehors de la Société	Autres mandats et fonctions exercés dans toute société
					<p>SAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérant de Financière Varatedo Présidente de LFPI elle-même représentant de la masse des titulaires de BSA 1 de SPC SAS</li> <li>- Gérant de Foncière LFPI Italia (Sàrl de droit italien), Financière Varatedo et Capinvest (Sàrls de droit français)</li> <li>- Co-gérant de LFPE, VALINVEST, , DORO Investments, EMERGENTINVEST , FLE Holdco, FLE Holdco II et LFPI Lux (Sàrls de droit luxembourgeois)</li> <li>- Administrateur de FLE SA (SA de droit luxembourgeois)</li> <li>- Gérant de GLPE Sàrl de droit luxembourgeois)</li> <li>- Co-gérant de FLE GmbH (Autriche)</li> <li>- Président et administrateur de LFPE SA (Suisse)</li> <li>- Gérant de Financière Varatedo Présidente de LFPI elle-même représentant la masse des OBSA PIK et celle des OBSA de HOLTAT SAS</li> <li>- Co-gérant de LFPE Sàrl elle-même représentant de la masse des obligataires d'EXPLINVEST SAS, des OBSA de FINERGAL SAS et de la masse des obligataires de SPC SAS</li> </ul>
<b>ERICA LAPTES</b> <b>(Née le 17 juin 1961)</b>	18/05/11		Représentant permanent de LFPI Gestion	Responsable juridique de LFPI Gestion	



<b>ERIC DADIAN</b> (Né le 12/09/1958)	15/04/13	AGOA EX 31/12/2016	Président du CS	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Président de l'AFRC</li> <li>- Président de SEVEN H SAS</li> </ul>
<b>PATRICK DUBREIL</b> (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"> <li>- Président du Conseil d'administration de VICTORIA LINE</li> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, Président d'INTRA CALL CENTER SAS, de CCA INTERNATIONAL (France) SAS et de CCA COURTAGE SAS</li> <li>- Président et administrateur délégué de SMST</li> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, Chairman of the Board de CCA INTERNATIONAL (UK) Ltd</li> <li>- Fondateur de pouvoir de CALL CENTER ALLIANCE ESPANA et de FONOSERVICE</li> <li>- Chairman of the Board de CLIENT CENTER ALLIANCE MAURITIUS Ltd</li> <li>- Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)</li> </ul>
<b>SEBASTIEN LITOU</b> (Né le 13/03/1972)	17/02/2011	AGOA EX 31/12/2016	Membre du Directoire	Aucune	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentant de CCA INTERNATIONAL, administrateur de VICTORIA LINE et de SMST</li> <li>- Director de CCA INTERNATIONAL (UK)</li> <li>- Director de CLIENT CENTER ALLIANCE (Mauritius) Ltd</li> <li>- Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)</li> </ul>

<b>MARC LABARRE</b> <b>(Né le 29 avril 1963)</b>	27/07/2015	AGOA EX 31/12/2019	Membre du Directoire		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur général de CCA INTERNATIONAL SA</li> <li>- Directeur général de Mail Order Factory SAS</li> <li>- Directeur Général de Call Center Factory SAS</li> <li>- Administrateur de Data Base Factory Belgique SA</li> <li>- Administrateur de Data Base Factory Netherlands BV</li> <li>- Membre du Conseil de Data Base Factory Polska SARL</li> <li>- Membre du Supervisory Board de CCA DEUTSCHLAND AG (Allemagne)</li> </ul>
---	------------	-----------------------	-------------------------	--	--

- ANNEXE 5 -

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

**Tableaux 1**

<b>Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016</b>		
<b>Nom et fonction du dirigeant mandataire social :</b>	<b>Exercice N-1 (€)</b>	<b>Exercice N (€)</b>
<b>Patrick Dubreil, membre et Président du Directoire</b>		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i></b>	313 761	313 393
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i></b>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i></b>	0	0
<b>TOTAL</b>	313 761	313 393

<b>Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016</b>		
<b>Nom et fonction du dirigeant mandataire social :</b>	<b>Exercice N-1 (€)</b>	<b>Exercice N (€)</b>
<b>Marc Labarre, Directeur Général, membre du Directoire depuis le 30 juin 2015</b>		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i></b>	276 948	269 195
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i></b>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i></b>	0	0
<b>TOTAL</b>	276 948	269 195

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Sébastien Litou, membre du Directoire		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 2)</i>	182 559	182 538
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
<b>TOTAL</b>	182 559	182 538

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1 (€)	Exercice N (€)
Eric Dadian, membre et Président du Conseil de Surveillance		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 2)</i>	33 770	30 531
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
<b>TOTAL</b>	33 770	30 531

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Olivier Lange, Membre du Conseil de surveillance		
<b>Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
<b>Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
<b>Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice</b> <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016		
Nom et fonction du dirigeant mandataire social :	Exercice N-1	Exercice N
Gilles Etrillard, Membre du Conseil de surveillance		
Rémunérations <u>dues</u> au titre de l'exercice <i>(détaillées au tableau 2)</i>	0	0
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 4)</i>	0	0
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice <i>(détaillées au tableau 6)</i>	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016		
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
<b>TOTAL</b>	0	0

**Tableaux 2**

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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	100 681	102 981	100 347	100 681
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	13 080	13 080	13 046	13 046
<b>TOTAL</b>	<b>313 761</b>	<b>316 061</b>	<b>313 393</b>	<b>313 727</b>

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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 (€)	
	dus	Versés	dus	Versés
- rémunération fixe	161 176	161 176	174 072	174 072
- rémunération variable	108 452	40 000	87 803	68 452
- rémunération exceptionnelle	0	0	0	0
- jetons de présence	0	0	0	0
- avantages en nature	7 320	7 320	7 320	7 320
<b>TOTAL</b>	<b>276 948</b>	<b>208 496</b>	<b>269 195</b>	<b>249 844</b>

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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
<b>- rémunération fixe</b>	140 000	140 000	140 000	140 000
<b>- rémunération variable</b>	40 153	40 671	40 078	40 153
<b>- rémunération exceptionnelle</b>	0	0	0	0
<b>- jetons de présence</b>	0	0	0	0
<b>- avantages en nature</b>	2 406	2 406	2 460	2 460
<b>TOTAL</b>	182 559	183 077	182 538	182 613

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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
<b>- rémunération fixe</b>	30 000	30 000	30 000	30 000
<b>- rémunération variable</b>	0	0	0	0
<b>- rémunération exceptionnelle</b>	0	0	0	0
<b>- jetons de présence</b>	0	0	0	0
<b>- avantages en nature</b>	3 770	3 770	2 773	2 773
<b>TOTAL</b>	33 770	33 770	32 773	32 773

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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



**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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

**Tableau récapitulatif des rémunérations de chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016**

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

**Tableau 3**

<b>Tableau sur les jetons de présence au 31 décembre 2016</b>		
<b>Membres du conseil</b>	<b>Jetons de présence versés en N-1</b>	<b>Jetons de présence versés en N</b>
Eric Dadian, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0

**Tableau 4**

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

**Tableau 5**

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

**Tableau 6**

<b>Actions de performance attribuées à chaque dirigeant mandataire social au 31 décembre 2016</b>					
<b>Actions de performance attribuées durant l'exercice à chaque dirigeant mandataire social par l'émetteur et par toute société du groupe (liste nominative)</b>	<b>N° et date du plan</b>	<b>Nombre d'actions attribuées durant l'exercice</b>	<b>Valorisation des actions selon la méthode retenue pour les comptes consolidés</b>	<b>Date d'acquisition</b>	<b>Date de disponibilité</b>
<b>Patrick Dubreil, Marc Labarre, Sébastien Litou</b>	Néant	/	/	/	/
<b>Eric Dadian, Jérôme Balladur, Olivier Lange, Gilles Etrillard, LFPI Gestion</b>	Néant	/	/	/	/

**Tableau 7**

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

**- ANNEXE 6 -**

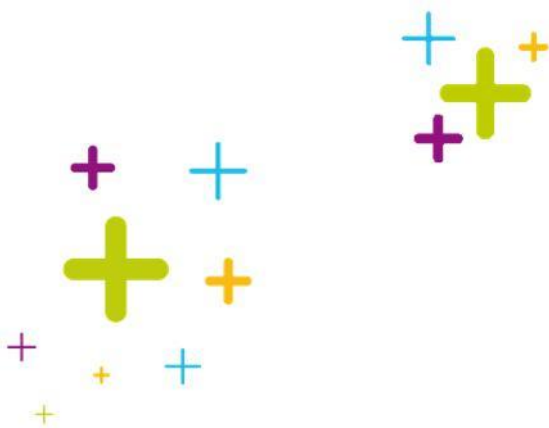
**TABLEAU DES DÉLÉGATIONS ET SUBDÉLÉGATIONS**

	<b>Montant nominal maximal des augmentations ou des réductions de capital autorisées</b>	<b>Validité de l'autorisation</b>	<b>Assemblée générale ou Directoire ayant autorisé</b>	<b>N° de résolution</b>	<b>Date d'utilisation de la délégation</b>
<b>Rachat par la société de ses propres actions</b>	4.000.000 €	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2016 et au plus tard le 30/11/2017	22/06/2016	7 <sup>ème</sup>	Néant
<b>Réduction du capital social par annulation d'actions au titre de la délégation de rachat par la Société de ses propres titres</b>	10% du capital social par période de 24 mois	Assemblée Générale statuant sur les comptes 31/12/2016 et au plus tard le 30/11/2017	22/06/2016	8 <sup>ème</sup>	Néant



# Bilan Responsabilité Sociale Entreprise (RSE) 2016

CCA INTERNATIONAL



## 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) a été déployée 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 4eme 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 discrimination.

### **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 leur 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 :

- + ..... D  
document unique : document évaluant les risques pour chaque unité de travail :
- + ..... F  
Informations relatives à la sécurité (SST, EPI, chargés d'évacuation..)

+.....	E
xercices d'évacuation des sites	
+.....	D
ésignation 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 depuis 2015. Les démarches retenues sont spécifiques à chaque site mais intègrent toutes une phase de diagnostic approfondie, d'identification d'axes de travail prioritaires et de mise en place d'un plan d'action.

#### j. Un dialogue social maintenu

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

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

- + Comité Central d'Entreprise pour l'entité CCA International France
- + Comités d'Entreprise des sites d'Amiens, Carmaux, Poitiers, 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 la 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 intégrant les principes de l'économie circulaire**

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.

Contre le gaspillage alimentaire : partenariat avec les fournisseurs de distributeurs collectifs et les prestataires de restauration collective (Maroc) afin de limiter le gaspillage alimentaire par une gestion responsable des volumes de nourriture commandée, une rotation des produits dans les distributeurs (date la plus proche devant) et la mise à disposition des collaborateurs des produits en fin de date.

**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 mis en place de partenariat avec les services de transport locaux)

**4) Une 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 2016. 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). L'intégration de filiales spécialisées dans l'insertion sont intégrées dans le référencement (Humando Pour Adecco) 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 engagent 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**

CCA International a mis en place une procédure de prévention de la corruption, une identification des collaborateurs sensibles au risque de corruption a été faite. Ces collaborateurs ont été sensibilisés aux risques de 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.

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

	2016	2015	2014
<b>Effectif total (CDI + CDD au 31/12/2016)</b>	<b>6219</b>	<b>5344</b>	<b>3423</b>
<b>Répartition par unité juridique des effectifs</b>			
CCA International (holding)	5	5	5
Finapertel	2	3	3
CCA International France	1064	1015	1242
Intra Call Center	748	749	714
Victoria Line	0	0	0
CCA Courtage	1	1	1
Phonyr	215	217	n/a
Cercle	207	188	n/a
Call Center Factory	1	39	n/a
Mail Order Factory	25	35	n/a
Data Base factory	60	38	n/a
Filiales étrangères	3891	3086	1458
<b>Répartition géographique des effectifs</b>			
France	2328	2290	1965
Hors France	3891	3054	1458

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

<b>Répartition des effectifs par sexe et par catégorie d'emploi (CDI + CDD au 31/12/2016)</b>	<b>HOMMES</b>	<b>FEMMES</b>	<b>HOMMES</b>	<b>FEMMES</b>	<b>HOMMES</b>	<b>FEMMES</b>
<b>Répartition totale en %</b>	43%	57%	39%	61%	39%	61%
<b>TOTAL</b>	<b>2663</b>	<b>3556</b>	<b>2096</b>	<b>3248</b>	<b>1342</b>	<b>2081</b>
Employés ou statut équivalent	2253	3128	1768	2876	1158	1849
Agents de maîtrise	297	331	227	284	127	182
Cadres	113	97	101	88	57	50
<b>Répartition géographique</b>						
France	699	1629	617	1673	613	1352
Hors France	1964	1927	1479	1575	729	729

### 3-Références GRENELLE : répartition des salariés par âge

<b>Age moyen (CDI + CDD au 31/12/2016)</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
France	35	35.4	34.3
Hors France	30.7	30.2	30.6
<b>TOTAL</b>	<b>32.3</b>	<b>32.5</b>	<b>32.6</b>

<b>4-Références GRENELLE : embauches et licenciements</b>			
<b>Embauches</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Recrutements en CDI (en nombre d'entrées)	3593	2626	1137
Recrutements en CDD (en nombre d'entrées)	2410	3031	2414
dont pérennisations de CDD en CDI (en nombre d'entrées)	73	164	43
<b>Licenciements et démissions</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Licenciements économiques	97 Dont 31 en France	31 Dont 5 en France	30
Licenciements pour motif personnel	280	485	235
Nombre de sorties dans l'année (CDD + CDI)	4972	5334	2822
Turn over (CDD+CDI) : Nb de sorties CDD+CDD de l'année sur nb collaborateurs année	9.62%	6,28%	7,2%
Taux de précarité (=CDD/CDI)	17.72%	16,37%	24,54%
<b>5-Références GRENELLE : Les rémunérations et les évolutions</b>			
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.			
<b>6-Références GRENELLE : organisation du travail</b>			
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.			
<b>7-Références GRENELLE : absentéisme</b>			
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Taux d'absentéisme (% du temps de travail global)</b>	9.76%	9.67%*	12.40%
Pour maladie - accident du travail	7.62%	6.42%*	8.83%
Pour maternité, congé parental et congés familiaux	2.15%	3.26%*	3.57%
<small>*2015 ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif) / Pour l'international, l'absentéisme a été calculé sur la durée des absences en journées calendaires</small>			
<b>8-Références GRENELLE : Santé et sécurité au travail*</b>			
<b>Conditions de santé et sécurité au travail</b> Les accidents de trajet ne sont pas compris dans les accidents de travail. Les indicateurs présentés portent sur les AT déclarés dans l'année	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Nombre d'accidents de travail reconnus	62 (dont 60 avec arrêt)	108 (dont 93 avec arrêt)	96
Taux de fréquence des accidents du travail (= [nombre d'AT avec arrêt / nombre d'heures travaillées]X 1000000)	6.09	10.36	19.54
Taux de gravité des accidents du travail (= [nombre de jours perdus / nombre d'heures travaillées]X 1000)	0.26	0.39	0.68
Nombre de collaborateurs ayant été reconnus comme souffrant d'une maladie professionnelle	1	3	2
<b>Bilan des accords signés avec les organisations syndicales en matière de santé et sécurité au travail</b>			
A ce jour, cette thématique n'a pas encore fait l'objet de négociation avec les organisations syndicales			

## II- Promotion de la Diversité & développement des compétences\*

**1-Références GRENELLE : égalité entre les femmes et les hommes; emploi et insertion des personnes en situation de handicap; lutte contre les discriminations et promotions de la diversité**

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

	2016	2015	2014
% de femmes dans les instances de direction (statut Cadre Dirigeant)	38%	35%	35%
% de salariés en situation de handicap dans l'effectif total <i>*BOE : Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi En Fce : Calcul en BOE (minorations incluses) Etranger : en effectif au 31/12</i>	2.78% au Total 7.43% (France) 0.28% (Etranger)	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)
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus	10.57%	9.19%	10.87%
% de collaborateurs dits "seniors" âgés de 45 ans et plus ayant bénéficié d'un entretien de deuxième partie de carrière (périmètre France uniquement) <i>(1)Ce chiffre tient compte des collaborateurs non concernés par l'entretien et ceux ayant refusé l'entretien 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>	62%	n/a	26% (1)
Nombres de personnes embauchées en contrats spécifiques (professionnalisation, apprentissage, contrats aidés...)	75	173	27

2015 \*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...)

La mesure des heures de formation pour l'étranger se fait sur les formations des nouveaux arrivants : les formations continues ne sont pas intégrées au décompte

Efforts consacrés à la formation	2016	2015	2014
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3.02%	2.07% 2.60% en France	2.45%
% des salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année ( = [nombre de salariés formés dans l'année / effectif cumulé sur l'année]X100)	55%	84%	62%
Nombre moyen d'heures de formation par salarié rémunéré ayant suivi au moins une formation (à partir de 2016, changement de mode de calcul : nb d'heures de formation / nb de salariés formés)	67.9	39	24.5
Nombre heures de formation globales	413 509	293 735	91 858

Développement des compétences	2016	2015	2014
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation	1607	2078	1390
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un DIF	34	28	72

Nombre de salariés ayant bénéficié d'un CPF à partir du 01/01/15			
Nombre de salariés ayant bénéficié d'un CIF	31	36	23
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une VAE	41	25	9
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une promotion interne	202	204	72
Nombre de salariés ayant bénéficié d'une mobilité interne (avec changement de lieu de travail)	6	86	1

\*2015 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

	2016	2015	2014
Nombre de réunions cumulées pour tous les sites	310	457	258
Nombre d'accords collectifs signés	16	22	8
Nombre d'accords collectifs rejetés	4	2	2
Nombre de jours de grèves cumulés <i>A partir de 2014, nous calculons les grèves en équivalent jour</i>	2636	502	441*
% 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)	62%	64%*	100%
<b>Satisfaction interne des collaborateurs (% d'opinions positives d'après les résultats de la dernière enquête sociale)</b>	75%	Nc Enquête prévue tous les 24 mois	62%

\*2015 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	2016	2015	2014
<b>Répartition des actions de mécénat et parrainage</b>	6995.00€	4189.00€	3918.00€
Mécénat et parrainage artistique & culturel	- €	939.00€	- €
Mécénat et partenariat sportif	4445.00€	- €	2 635.00€
Mécénat et parrainage solidaire	2550.00€	3 150.00€	2 283.00€
Mécénat et parrainage environnemental	- €	100.00€	- €
<b>Répartition géographique</b>			
France	2703.00€	3 500.00€	3918.00€
Hors France	4292.00€	689.00€	- €

\*2015 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\*

	2016	2015	2014
<b>Prestations Travail Temporaire (TT) *Donnée suivie à partir de 2015</b>			
<u>Périmètre France</u>			
Nombre de prestataires TT référencés dans accord cadre	4	4	NC*
Volume achats Travail Temporaire (accord cadre)	1 812 680€	1 847 478€	NC*

Volume achats Travail Temporaire (global)	2 618 375€	NC*	NC*
Nombre de prestataires TT employé	11	NC*	NC*
Nombre d'heures de Travail Temporaire	NC	78 488h	NC*
<b>Périmètre Etranger</b>			
Nombre de prestataires TT référencés dans accord cadre	3	3	NC*
Volume achats Travail Temporaire	62 803€	3 850 000€	NC*
Nombre d'heures de Travail Temporaire	NC	214 894h	NC*

\* 2015 ne comprend pas les données du Benelux (effectif non significatif)

## VI- Efficacité environnementale des installations et responsabilisation des comportements\*

### 1-Références GRENELLE : Utilisation durable des ressources

	2016	2015	2014
<b>Consommation d'énergie*</b> <i>*Les consommations des filiales étrangères sont intégrées dans les calculs à partir de 2014</i>			
Consommation d'électricité en milliers de kWh/an	7510	7609	6335
Consommation d'électricité en milliers kWh/an/occupant	1.21	1.42	1.92
Consommation de gaz en milliers de kWh/an	389	378	0
<b>Consommation de papier de bureau</b>			
Consommation de papier en tonnes	12.58	17.16	10.03
Consommation de papier recyclé en tonnes (mention papier recyclé sur les ramettes)	5.14	0.17	0.12
<b>Consommation d'eau</b>	Critère non suivi car non significatif (consommation d'eau limitée aux sanitaires)		
<b>Utilisation des sols</b>	Critère non suivi car non significatif (aucun rejet et prélèvement dans les sols dans le cadre de notre activité)		

### 2-Références GRENELLE : Prévention et gestion des déchets\*

\*Critère suivi à partir de 2016

<b>Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation (valorisation et élimination des déchets) :</b>			
Nombre de collectes effectuées	9	*	*
Poids collecte	390 kg	*	*
<b>Actions de lutte contre le gaspillage alimentaire</b>			
Nombre de site ayant mené des actions sur la thématique	4	*	*

### 3-Références GRENELLE : émissions de gaz à effet de serre

Trajets effectués dans le cadre de l'activité professionnelle	2016	2015	2014
<b>TRAIN</b>			
Distance parcourue en km	349 592	560 067	373 520*
TeqCO2 émises	4.56	9.23	6.16
<b>AVION</b>			
Distance parcourus en km	1 488 395	1 596 458	133 846
TeqCO2 émises	257.02	213.5	17.90
<b>VOITURE</b>			
Distance parcourue en km* <i>*à partir de 2016, intégration ensemble du périmètre pour cet item. En 2014 et 2015 : uniquement périmètre France et Monaco</i>	449 558*	208 618	108 255
TeqCO2 émises	107.96	42.76	22.19

Emissions de CO2	2016	2015	2014
Emissions en TeqCO2 (électricité+gaz) avec convertisseur Ademe à partir de 2016 distinct par type énergie pour plus de précision en kgCO2e/kwh (électricité France : 0.072 / Electricité monde : 0.42 / Gaz : 0.241)	474	481	206
Emissions relatives aux transports en TeqCO2 (convertisseur : 127.7gCO2e/km pour avion / 13gCO2e/km pour train / 240.1gCO2e/km pour voiture)	369.54	252.11	46.26
Emissions relatives aux papiers de bureau en TeqCO2 <i>*en 2012 et 2013, erreur d'unité de mesure, données en milliers de tonnes, avec convertisseur (1,6tCo2e/tonne)</i>	28.27	31.88	16.09

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.

Pour les consommations d'énergie, le calcul intègre une estimation pour les sites n'ayant pas de détail de consommation (notamment lorsqu'elles sont incluses dans les charges)

Pour les émissions liées à l'usage du service proposé : nous n'avons pas la possibilité d'extraire la donnée des émissions globales.

# **GROUPE CCA INTERNATIONAL**

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

**COMPTES CONSOLIDES AU 31 DECEMBRE 2016**

## ETAT DE LA SITUATION FINANCIERE CONSOLIDEE

(En milliers d'euros)	Note	31/12/2016	31/12/2015
<b>Actif</b>			
Ecarts d'acquisition	6.1	20 906	21 383
Immobilisations incorporelles nettes	6.2	1 061	875
Immobilisations corporelles brutes	6.2	29 719	31 774
Amortissements et provisions	6.2	-22 843	-25 212
Immobilisations corporelles nettes	6.2	6 876	6 562
Actifs financiers non courants	6.2	2 369	1 684
Impôts différés	6.5	2 082	2 221
<b>Actif non courant</b>		<b>33 294</b>	<b>32 725</b>
Stock et en cours			9
Créances clients	6.3	37 170	37 469
Autres créances	6.4	16 983	14 129
Trésorerie et équivalents de trésorerie	6.6	11 092	11 224
<b>Actif courant</b>		<b>65 245</b>	<b>62 831</b>
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>98 539</b>	<b>95 556</b>

(En milliers d'euros)		31/12/2016	31/12/2015
<b>Passif</b>			
Capital	6.8	1 472	1 472
Primes		12 091	12 091
Réserves consolidées		17 122	15 324
Réserves de conversion		-820	-123
Résultat net Groupe		2 585	2 422
<b>Capitaux propres part du Groupe</b>		<b>32 450</b>	<b>31 186</b>
Intérêts minoritaires		140	34
Résultat net part des minoritaires		210	-14
<b>Capitaux propres de l'ensemble consolidé</b>		<b>32 800</b>	<b>31 206</b>
Provisions pour risques et charges	6.9	1 956	1 858
Dettes financières à long terme	6.10	8 712	10 328
Passifs d'impôt différé	6.5	28	55
<b>Passif non courant</b>		<b>10 696</b>	<b>12 241</b>
Dettes fournisseurs d'exploitation		10 939	11 241
Autres dettes	6.11	31 212	29 522
Dettes financières - Part à moins d'un an	6.10	12 892	11 346
<b>Passif courant</b>		<b>55 043</b>	<b>52 109</b>
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>98 539</b>	<b>95 556</b>



## COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	Note	2016	2015
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	5	<b>146 656</b>	<b>126 722</b>
Charges de personnel		-105 001	-88 677
Charges externes		-30 141	-27 985
Impôts et taxes		-2 910	-2 663
Dotation aux amortissements nettes		-2 897	-2 272
Dotation aux provisions nettes		152	-189
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis		0	0
Autres produits d'exploitation		1 217	894
Autres charges d'exploitation		-186	-72
<b>RESULTAT OPERATIONNEL COURANT</b>		<b>6 890</b>	<b>5 758</b>
Autres produits opérationnels		733	
Autres charges opérationnelles	7.1	-3 686	-2 771
<b>RESULTAT OPERATIONNEL</b>		<b>3 937</b>	<b>2 987</b>
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie		1	1
Coût de l'endettement financier brut		-330	-198
<b>Coût de l'endettement financier net</b>		<b>-329</b>	<b>-197</b>
Autres produits financiers		306	327
Autres charges financières		-681	-490
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>		<b>3 233</b>	<b>2 627</b>
Charge d'impôt	7.2	-438	-219
<b>RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE</b>		<b>2 795</b>	<b>2 408</b>
<b>RESULTAT NET</b>		<b>2 795</b>	<b>2 408</b>
- part du groupe		2 585	2 422
- intérêts minoritaires		210	-14
<b>Résultat par action (en euros)</b>			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	0,35	0,33
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	0,35	0,33
<b>Résultat par action des activités poursuivies (en euros)</b>			
Résultat de base par action (en euros)	6.8	0,35	0,33
Résultat dilué par action (en euros)	6.8	0,35	0,33

Le compte de résultat de l'exercice 2015 ne comprend que 6 mois d'activité du groupe Data Base Factory, acquis le 30 juin 2015. Un compte de résultat proforma pour l'exercice 2015 est présenté au chapitre 10 des Notes annexes aux comptes consolidés

## ETAT DU RESULTAT GLOBAL CONSOLIDE

(En milliers d'euros)	2016	2015
<b>RESULTAT NET</b>	<b>2 795</b>	<b>2 408</b>
Ecarts de conversion	-1 027	179
Ecart actuariels	-185	-15
<b>Total des gains et pertes comptabilisés directement en capitaux propres</b>	<b>-1 212</b>	<b>164</b>
<b>RÉSULTAT NET ET GAINS ET PERTES COMPTABILISÉS DIRECTEMENT EN CAPITAUX PROPRES</b>	<b>1 583</b>	<b>2 572</b>
- dont part du groupe	1 373	2 586
- dont intérêts minoritaires	210	14

(En milliers d'euros)	31/12/2016
<b>RESULTAT NET</b>	<b>2 795</b>
Réévaluation des engagements de retraite à prestations définies	-163
Impôt sur les éléments non recyclables	-22
<b>Eléments non recyclables en résultat</b>	<b>-185</b>
Ecart de conversion	-1 027
<b>Eléments recyclables en résultat</b>	<b>-1 027</b>
<b>Résultat global consolidé</b>	<b>1 583</b>
- dont part du groupe	1 373
- dont intérêts minoritaires	210

## ETAT DES VARIATIONS DES CAPITAUX PROPRES CONSOLIDES

(En milliers d'euros)	Nombre d'actions	Capital	Primes	Réserves consolidées	Réserves de conversion	Part des minoritaires	Capitaux propres
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2014</b>	7 360 272	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
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2015</b>	7 360 272	1 472	12 091	17 436	207		31 206
Variation de la prime d'émission							0
Rachat part minoritaires réserves CCA Mauritius				-140		140	0
Variation de change et divers				11	-546		-535
Résultat net au 31 décembre 2016				2 585		210	2 795
Ecart actuariel IAS 19 révisé				-185			-185
Ecart de conversion sur Goodwill					-481		-481
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2016</b>	7 360 272	1 472	12 091	19 707	-820	350	32 800

## TABLEAU DES FLUX DE TRESORERIE CONSOLIDES

(En milliers d'euros)	31/12/2016	31/12/2015
<b>TRESORERIE AU 1ER JANVIER</b>	<b>6.6</b>	<b>1 429</b>
<b>FLUX D'EXPLOITATION</b>		
Résultat net de l'ensemble consolidé	2 795	2 408
Amortissements et provisions nets des reprises	2 856	2 793
Stocks options	0	0
(Plus) ou moins-value sur sortie d'actifs	175	23
Coût de l'endettement financier brut	330	198
Charges d'impôt (exigible et différé)	438	-219
<b>Capacité d'autofinancement</b>	<b>6 594</b>	<b>5 203</b>
Impôts reçus / versés	2 062	2 441
Variation sur clients et autres créances	-4 971	-752
Variation sur fournisseurs et autres dettes	1 388	311
<b>Flux nets de trésorerie opérationnels</b>	<b>5 073</b>	<b>7 203</b>
<b>FLUX D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-779	-322
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-2 995	-3 517
Acquisitions d'immobilisations financières	-834	-46
Cessions d'immobilisations incorporelles et corporelles	0	0
Cessions d'immobilisations financières	142	0
Variation sur fournisseurs d'immobilisations	0	0
Incidence des variations de périmètre	0	-15 316
<b>Flux nets de trésorerie sur investissements</b>	<b>-4 466</b>	<b>-19 201</b>
<b>Flux nets de trésorerie après investissements</b>	<b>607</b>	<b>-11 998</b>
<b>FLUX DE FINANCEMENT</b>		
Augmentation de capital et prime d'émission	0	0
Augmentation / remboursement net des emprunts	-1 707	9 728
Intérêts des minoritaires	0	0
Intérêts financiers bruts versés	-330	-198
<b>Flux nets de trésorerie sur opérations de financement</b>	<b>-2 037</b>	<b>9 530</b>
Incidence des variations du cours des devises	-338	37
Variation de la trésorerie	-1 430	-2 468
<b>TRESORERIE DE FIN DE PERIODE</b>	<b>6.6</b>	<b>-339</b>

## NOTES ANNEXES AUX COMPTES CONSOLIDES DU 31 DECEMBRE 2016

Les états financiers consolidés du groupe CCA International pour l'exercice clos le 31 décembre 2016 ont été arrêtés par le Directoire du 5 avril 2017 et seront soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale du 24 mai 2017.

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 2016. 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](http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm)

Au 31 décembre 2016, 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<sup>er</sup> janvier 2016 n'ont pas eu d'impact significatif sur les comptes consolidés :

- Amendements de IFRS 10, IFRS 12 et IAS 28 – *Ventes ou apports d'actifs entre un investisseur et une entreprise associée ou une coentreprise;*
- Amendements de IFRS 11 - *Comptabilisation des acquisitions d'intérêts dans des activités conjointes;*
- Amendements de IAS 1 – *Initiative concernant les informations à fournir;*
- Amendements de IAS 16 et IAS 38 – *Clarification sur les modes d'amortissement acceptables;*
- Amendements d'IAS 27 – *La mise en équivalence dans les états financiers individuels ;*
- Améliorations annuelles des IFRS (2012-2014) – *diverses normes.*

De nouvelles normes et amendements de normes entreront en vigueur pour les exercices ouverts après le 1<sup>er</sup> janvier 2016. 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 1<sup>er</sup> 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 2016 et d'application non obligatoire à compter de l'exercice ouvert le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et potentiellement applicables aux comptes consolidés du groupe :

- Amendements à IFRS 2 – *Classification et évaluation des transactions dont le paiement est fondé sur des actions* ;
- Amendements à IFRS 10 et à IAS 28 - *Vente ou apport d'actifs entre un investisseur et une entreprise associée ou une coentreprise* ;
- Amendement à IAS 7 – *Initiative concernant les informations à fournir*;
- Amendement à IAS 12 – *Reconnaissance d'impôts différés actifs sur pertes recouvrables*.

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 2016.

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 2016, 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), DBF Netherlands (Pays Bas) et CCA Madagascar (Madagascar).

Les cours de change utilisés pour l'arrêté des comptes au 31/12/2016 et 31/12/2015 sont les suivants pour 1€ :

<b>Cours de clôture</b>	<b>Monnaie locale</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Livre Sterling	£	0,8562	0,7339
Roupie Mauricienne	RS	37,9297	38,9278
Dirham marocain	MAD	10,6566	10,7771
Polski	PLN	4,4103	4,2639
Ariary	MGA	3570,1796	3491,4557

<b>Cours moyen</b>	<b>Monnaie locale</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Livre Sterling	£	0,8227	0,7242
Roupie Mauricienne	RS	39,3157	38,7542
Dirham marocain	MAD	10,8481	10,8088
Polski	PLN	4,3744	4,1841
Ariary	MGA	3527,7832	

### 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 ;
- 1 249 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

La revue de la valeur d'inventaire 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 1.42% au 31/12/2016,
- 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 » et comptabilise la variation des écarts actuariels directement en capitaux propres.

#### 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 2016.

#### 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

#### CONCLUSION D'UN NOUVEAU PARTENARIAT AVEC YVES ROCHER SUR L'ALLEMAGNE

Le groupe Yves Rocher a renouvelé sa confiance à CCA International en signant un accord pour la reprise de ses activités de relation client sur la zone DACH, dès le 1er janvier 2017. Ce nouveau partenariat s'articule autour de deux axes. Le centre interne de relation client du groupe Yves Rocher à Stuttgart va être intégré au dispositif paneuropéen de CCA International. En parallèle, CCA International va piloter les sous-traitants du groupe Yves Rocher en Allemagne, Autriche, Suisse, Bosnie-Herzégovine et Turquie.

#### RENFORCEMENT DU DISPOSITIF OFFSHORE AVEC L'OUVERTURE D'UN NOUVEAU CENTRE A MADAGASCAR

CCA International a ouvert un nouveau site (le 27ème du groupe) à Antananarivo sur l'île de Madagascar et a consolidé ainsi sa présence dans l'Océan Indien. Une première tranche d'une centaine de positions de travail sera réservée à un premier projet mis en œuvre avec un donneur d'ordre francophone.

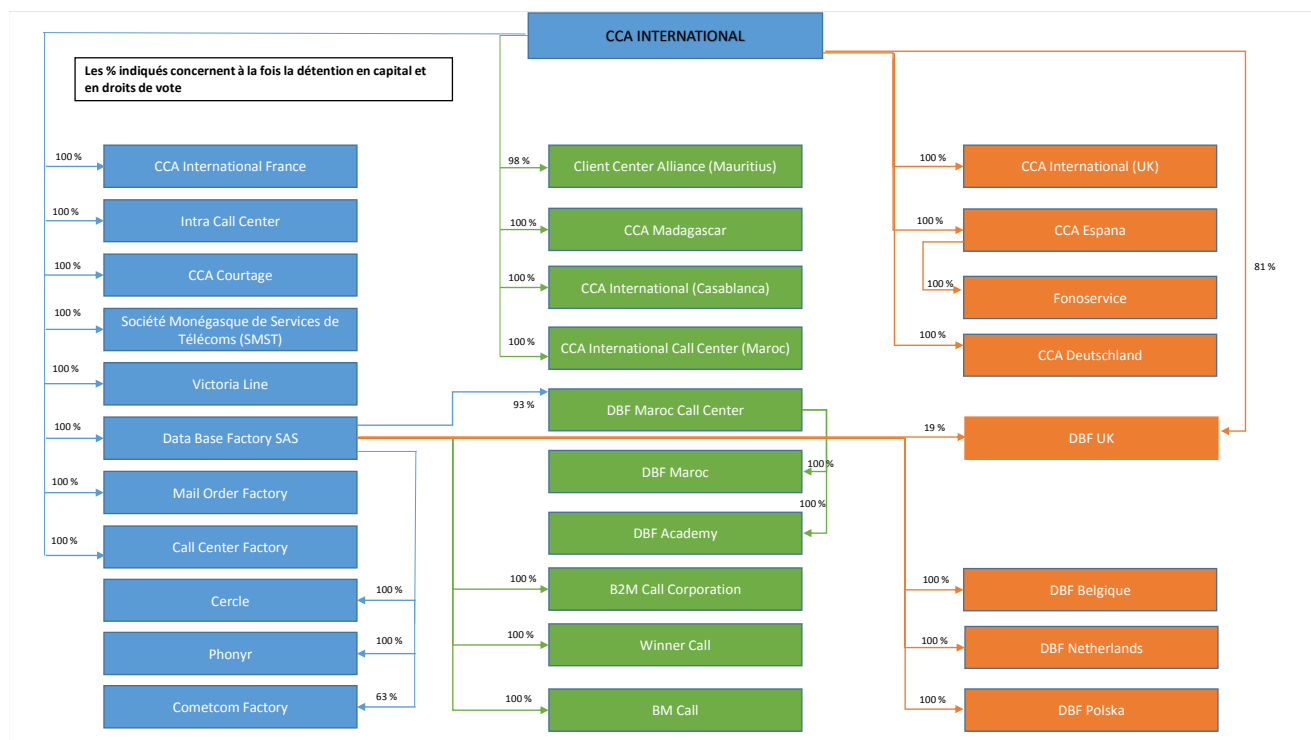
Déjà présent à l'île Maurice, le groupe s'appuie sur son management de proximité pour mettre en place les processus et les meilleures pratiques du groupe. Avec plus de 300 positions à Port-Louis (île Maurice) et 100 positions à Antananarivo (Madagascar), CCA International conforte sa position de leader sur la zone Océan Indien. Ces implantations complètent un dispositif offshore francophone de plus de 2000 positions au total avec le Maroc.

#### EVOLUTION DE LA COMPOSITION DES ORGANES DE DIRECTION DE LA SOCIETE

Monsieur Jérôme Ballardur a démissionné le 17 octobre 2016, pour convenances personnelles, de ses fonctions de membre du Conseil de Surveillance de la Société.

#### PERIMETRE DU GROUPE CCA INTERNATIONAL

Le périmètre du groupe CCA International au 31 décembre 2016 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	98 %	98 %
CCA International - Call Center (Maroc)	Maroc	100%	100%
CCA International (Casablanca)	Maroc	100%	100%
CCA International (Madagascar)	Madagascar	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 Maroc	Maroc	100%	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 2016

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)	2016			2015		
	France	Hors France	TOTAL	France	Hors France	TOTAL
Chiffre d'affaires	111.865	34.791	146.656	95.592	31.130	126.722
Autres produits et charges d'exploitation	1.044	-13	1.031	822	0	822
Résultat courant opérationnel	7.530	-640	6.890	4.988	770	5.758
Résultat opérationnel	4.681	-744	3.937	2.217	770	2.987
Résultat financier	-569	-135	- 704	-271	-89	- 360
Charge d'impôt	-728	+290	- 438	-132	-87	- 219
Résultat net	3.384	-589	2.795	1.814	594	2.408
Actif non courant	26.551	6.743	33.294	26.054	6.671	32.725
Actif courant	57.636	7.609	65.245	54.193	8.638	62.831
Passif non courant	10.671	25	10.696	12.195	46	12.241
Passif courant	49.846	5.197	55.043	47.952	4.157	52.109

## 6. NOTES SUR LE BILAN CONSOLIDE

### 6.1. ÉCARTS D'ACQUISITION

Les écarts d'acquisition, regroupés en unité génératrice de trésorerie, ont évolué comme suit au cours de l'exercice 2016 :

En milliers d'euros (Valeur brutes)	31/12/2015	Variation de périmètre	Diminution	Ecart de conversion (1)	31/12/2016
UGT France	16.855		-	-13	16.842
UGT Hors France	4.528		-	-464	4.064
<b>Total des UGT</b>	<b>21.383</b>		-	<b>-477</b>	<b>20.906</b>

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

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

En milliers d'euros	31/12/2015	Dotations	31/12/2016
Perte de valeur UGT France			
Perte de valeur UGT Hors France	150		150
<b>Total des dépréciations des UGT</b>	<b>150</b>		<b>150</b>

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 2016.

## 6.2. IMMOBILISATIONS INCORPORELLES, CORPORELLES ET ACTIFS FINANCIERS

Le détail des immobilisations brutes est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2015	Acquisitions	Cessions	Impact devises	31/12/2016
Immobilisations incorporelles	10.240	+ 779	-331	-57	10.631
Immobilisations corporelles	31.774	+2.995	- 4.717	-333	29.719
Actifs financiers non courant	1.728	+834	-142	-7	2.413
<b>Total Immobilisations</b>	<b>43.742</b>	<b>+4.608</b>	<b>-5.190</b>	<b>- 397</b>	<b>42.763</b>

Le détail des amortissements est le suivant :

En milliers d'euros	31/12/2015	Augmentation	Diminution	Impact devises	31/12/2016
Immobilisations incorporelles	9.365	+ 586	-331	-50	9.570
Immobilisations corporelles	25.212	+2.312	-4.542	-139	22.843
Actifs financiers non courant	44	-	-	-	44
<b>Total immobilisations</b>	<b>34.621</b>	<b>+2.898</b>	<b>-4.873</b>	<b>- 189</b>	<b>32.457</b>

Les immobilisations financées au travers de contrats de location financement figurent au bilan au 31 décembre 2016 pour les montants suivants :

En milliers d'euros	Montants bruts	Amortissements	Montants nets
France	3.606	3.182	424
Hors France	214	214	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.820</b>	<b>3.396</b>	<b>424</b>

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

En milliers d'euros	2016	2015
Dépôts de garantie sur loyer	1.996	1.311
Autres	373	373
<b>TOTAL</b>	<b>2.369</b>	<b>1.684</b>



### 6.3. CREANCES CLIENTS

Le détail du poste Créances clients est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2016			31/12/2015
	Total	A 1 an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Créances clients France	32.806	32.051	755	32.096
Créances clients Étranger	5.207	5.028	179	6.256
<b>Total brut</b>	<b>38.013</b>	<b>37.079</b>	<b>934</b>	<b>38.352</b>
Dépréciation France	-664	0	-664	-704
Dépréciation Etranger	-179		-179	-179
<b>Total net</b>	<b>37.170</b>	<b>37.079</b>	<b>91</b>	<b>37.469</b>

### 6.4. AUTRES CREANCES

En milliers d'euros	31/12/2016			31/12/2015
	Total	A un an au plus	A plus d'1 an et 5 ans au plus	Total
Avances et acomptes fournisseur	40	40		
Créances envers le personnel et organismes sociaux	188	188		148
Etat impôt sur les bénéfices et cice (2)	2.874	441	2.433	2.839
TVA à récupérer	12.372	12.372		8.129
Autres créances (1)	648	648		1.921
Charges constatées d'avance	861	861		1.092
<b>Total autres créances</b>	<b>16.983</b>	<b>14.550</b>	<b>2.433</b>	<b>14.129</b>

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

(2) CCA International a procédé au mois de juillet 2016 à la cession sans recours des créances de CICE enregistrées au titre des exercices 2015, pour un montant total de 2.2 millions d'euros. Ces créances ont été sorties du bilan consolidé au 31 décembre 2016.

### 6.5. IMPOTS DIFFERES ACTIFS ET PASSIFS

Les impôts différés actifs s'analysent comme suit :

En milliers d'euros	31/12/2015	Impact sur le résultat	Reclassement	31/12/2016
Participation des salariés	279			279
Autres différences temporaires	2.277	-158		2.119
Autres différences temporaires(*)	-6.954	+2.470	+4.063	-421
Reports déficitaires activés	11.183	-2.248	-4.063	4.872
Crédit bail	-35	+15		-20
<b>Total base</b>	<b>6.750</b>	<b>+79</b>		<b>6.829</b>
<b>Taux d'impôt différé</b>	<b>32,90%</b>			<b>30,48%</b>
<b>Impôt différé</b>	<b>2.221</b>			<b>2.082</b>

(\*) 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	31/12/2016 (En base)
France	4.872
Hors France	
<b>Total</b>	<b>4.872</b>

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	31/12/2015	Impact sur le résultat	Reclassement	31/12/2016
Autres différences temporaires	+7.117	-167	-6.835	+115
Autres différences temporaires (*)	-6.954	+137	+6.835	+18
<b>Total base</b>	<b>+163</b>	<b>-30</b>		<b>+133</b>
<b>Taux d'impôt différé</b>	<b>33.33%</b>			<b>21.05%</b>
<b>Impôt différé</b>	<b>55</b>			<b>28</b>

(\*) 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 2016 comme sur la période comparative.

## 6.6. TRESORERIE ET EQUIVALENTS DE TRESORERIE

En milliers d'euros	2016	2015
Valeur mobilières de placement	52	52
Disponibilités	11.040	11.172
<b>TOTAL Trésorerie à l'Actif</b>	<b>11.092</b>	<b>11.224</b>
Découverts bancaires (*)	- 11.431	- 9.795
<b>TOTAL Trésorerie au Passif</b>	<b>-11.431</b>	<b>-9.795</b>
<b>TOTAL Trésorerie Nette</b>	<b>-339</b>	<b>1.429</b>

(\*) Dont en cours factor 9.759 K€ net des réserves et fonds de garantie liés au factor au 31 décembre 2016 et 1.249 K€ de trésorerie non disponible appartenant aux maisons d'éditeurs.

## 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 2015	7 360 272	1.472	12.091
Au 31 décembre 2016	7 360 272	1.472	12.091

## Résultat par action

<b>Résultat consolidé</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2015</b>
Nombre d'actions	7 360 272	7 360 272
Résultat net part du groupe (en K€)	2.585	2.422
Résultat net par actions (en €)	0.35	0.33
Résultat net dilué par actions (en €)	0.35	0.33

## **6.9. MOUVEMENTS DES PROVISIONS**

Les mouvements de provisions s'analysent comme suit :

(en milliers d'euros)	<b>31/12/2015</b>	<b>Dotations 2016</b>	<b>Reprise 2016 (utilisée)</b>	<b>Reprise 2016 (non utilisée)</b>	<b>Reclassement</b>	<b>Impact devises</b>	<b>31/12/2016</b>
Créances clients	882	+17	0	0	-56	0	843
Créances diverses	234	0	0	0	0	0	234
Provisions pour risques	843	+147	-181	-33		+2	778
<b>TOTAL</b>	<b>1.959</b>	<b>+164</b>	<b>-181</b>	<b>-33</b>	<b>-56</b>	<b>+2</b>	<b>1.855</b>

Les dotations et reprises de provisions pour risques 2016 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 55 K€ au 31 décembre 2016.

Les autres provisions concernent essentiellement des litiges prud'homaux et sociaux (523 K€).

Des contrôles fiscaux ont démarré au sein du Groupe au second semestre de l'exercice 2015. L'un de ces contrôles s'est achevé au cours de l'exercice 2016, sans incidence significative sur les comptes consolidés. Un autre contrôle fiscal a démarré au sein du Groupe au second semestre de l'exercice 2016. Une provision d'un montant global de 200 K€, comptabilisée dans les comptes du 31/12/15 a été maintenue dans les comptes pour couvrir le risque relatif aux contrôles toujours en cours à la date d'arrêté des comptes.

Les éventuels litiges avec les tiers font l'objet à chaque clôture d'une étude précise conduisant, le cas échéant, à la comptabilisation de provision pour dépréciation de créance ou de provision pour risques. A la date d'arrêté des comptes, un litige est en cours avec un client sur le périmètre International. Aucune provision n'a été enregistrée à ce titre dans les comptes de l'exercice 2016, compte tenu notamment de l'état d'avancement du dossier et des couvertures d'assurances existantes.

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

(en euros)	31/12/2016	31/12/2015
Provision pour engagements de retraite reconnu au passif du bilan		
A l'ouverture de la période	1.015	699
Charge totale reconnue au titre des engagements de retraite	+1	+72
Gains et pertes actuariels reconnus en autres éléments du résultat global	+162	+22
Variation de périmètre	0	+222
Prestations versées aux bénéficiaires		
A la clôture de la période	1.178	1.015

### 6.10. EMPRUNTS ET DETTES FINANCIERES

(en milliers d'euros)	31/12/2016				31/12/2015
	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	9.909	1.234	8.675		11.132
Emprunts et dettes sur location financement	264	227	37		587
Découverts bancaires (1)	11.431	11.431	0		9.795
Comptes courants	0	0	0		160
<b>Total</b>	<b>21.604</b>	<b>12.892</b>	<b>8.712</b>		<b>21.674</b>

(1) Dont en cours factor 9.759 K€ net des réserves et fonds de garantie liés au factor au 31 décembre 2016 et 1.249 K€ de trésorerie non disponible appartenant aux maisons d'éditeurs.

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 2016 est de 9.909 millions d'euros.

### 6.11. AUTRES DETTES

Le détail du poste autres dettes est le suivant :

(en milliers d'euros)	31/12/2016				31/12/2015
	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	7.537	7.537			7.905
Organismes sociaux	6.552	6.552			7.465
Etat (1)	15.546	15.546			11.109
Dettes sur immobilisations	0	0			0
Dettes diverses	1.379	1.379			2.650
Produits constatés d'avance	198	198			393
<b>Total</b>	<b>31.212</b>	<b>31.212</b>			<b>29.522</b>

(1) Dont TVA (13.796 K€ au 31/12/2016)

## 7. NOTES SUR LE COMPTE DE RESULTAT CONSOLIDE

### 7.1. AUTRES CHARGES OPERATIONNELLES

Les autres charges opérationnelles comprennent 3.686 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. L'incidence du taux de 28% sur la France a été prise en compte dans le calcul des impôts différés.

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

(en milliers d'euros)	31/12/2016	31/12/2015
Impôt courant	-357	-309
Impôts différés	-81	90
<b>Total</b>	<b>-438</b>	<b>-219</b>

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

(en milliers d'euros)	31/12/2016	Taux	Impôt
<b>Résultat avant impôts</b>	<b>3.233</b>		
<b>Crédits d'impôts</b>	<b>-2.383</b>		
<b>Résultat avant impôts et crédits d'impôts</b>	<b>850</b>	33.33 %	<b>-283</b>
Charges non déductibles	-14	33.33 %	+4
<b>Total</b>	<b>836</b>	33.33 %	<b>-279</b>
Différences liés au taux de l'IS			-121
Déficits non activés	113		-38
Autres différences			0
<b>Total charge d'IS</b>			<b>-438</b>
<b>Taux d'impôt effectif</b>			<b>13.54 %</b>

## 8. INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

### 8.1. ENGAGEMENTS HORS BILAN

En milliers d'euros	31/12/2016	31/12/2015
Cautions de contre garantie sur marchés		
Créances cédées non échues (bordereaux Dailly)		
Nantissements hypothèques et sûretés réelles	Titres DBF France	Titres DBF France
Avals cautions et garanties données		1.500
Autres engagements donnés		
<b>Total</b>		<b>1.500</b>

#### 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.

#### 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

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 :

	31/12/2016	31/12/2015
Cadres		185
Employés		5.191
<b>TOTAL</b>	<b>5.184</b>	<b>5.191</b>

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

Le montant de la participation comptabilisée en charges de l'exercice dans les comptes consolidés s'élève à 279 K€ (279 K€ en 2015).

## 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 2016 et 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	31/12/2016 Montant dus	31/12/2016 Montant versés	31/12/2015 Montant dus	31/12/2015 Montant versés
Rémunération fixe	544 072	544 072	531 176	531 176
Rémunération variable	228 228	209 286	249 286	183 652
Avantage en nature	25 599	25 599	26 576	26 576
<b>Total</b>	<b>797 899</b>	<b>778 957</b>	<b>807 038</b>	<b>741 404</b>

## 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	141	33
<b>Total des honoraires</b>	<b>71</b>	<b>188</b>	<b>33</b>

## 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<sup>er</sup> 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)	31/12/2016	31/12/2015	Regroupement d'entreprises DBF	Pro forma 31/12/2015
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>146 656</b>	<b>126 722</b>	<b>24 996</b>	<b>151 718</b>
Charges de personnel	-105 001	-88 677	-17 298	-105 975
Charges externes	-30 141	-27 985	-5 585	-33 570
Impôts et taxes	-2 910	-2 663	-398	-3 061
Dotation aux amortissements nettes	-2 897	-2 272	-518	-2 790
Dotation aux provisions nettes	152	-189	32	-157
Variation des stocks de produits en cours et de produits finis	0	0	0	0
Autres produits d'exploitation	1 217	894	19	913
Autres charges d'exploitation	-186	-72	-58	-130
<b>RESULTAT OPERATIONNEL COURANT</b>	<b>6 890</b>	<b>5 758</b>	<b>1 190</b>	<b>6 948</b>
Autres produits opérationnels	733		65	65
Autres charges opérationnelles	-3 686	-2 771	-147	-2 918
<b>RESULTAT OPERATIONNEL</b>	<b>3 937</b>	<b>2 987</b>	<b>1 108</b>	<b>4 095</b>
Produits de trésorerie et d'équivalent de trésorerie	1	1	0	1
Coût de l'endettement financier brut	-330	-198	-202	-400
<b>Coût de l'endettement financier net</b>	<b>-329</b>	<b>-197</b>	<b>-202</b>	<b>-399</b>
Autres produits financiers	306	327	63	390
Autres charges financières	-681	-490	-117	-607
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>	<b>3 233</b>	<b>2 627</b>	<b>852</b>	<b>3 479</b>
Charge d'impôt	-438	-219	-262	-481
<b>RESULTAT NET DE L'ENSEMBLE CONSOLIDE</b>	<b>2 795</b>	<b>2 408</b>	<b>590</b>	<b>2 998</b>
<b>RESULTAT NET</b>	<b>2 795</b>	<b>2 408</b>	<b>590</b>	<b>2 998</b>
- part du groupe	2 585	2 422	602	3 024
- intérêts minoritaires	210	-14	-12	-26

## BILAN

<b>ACTIF</b>	Exercice clos le <b>31/12/2016</b> (12 mois)			Exercice précédent <b>31/12/2015</b> (12 mois)
	Brut	Amort.prov.	Net	Net
Capital souscrit non appelé (0)				
<b>Actif immobilisé</b>				
Frais d'établissement				
Recherche et développement				
Concessions, brevets, droits similaires	557 404	369 782	187 623	65 739
Fonds commercial				
Autres immobilisations incorporelles	27 754		27 754	4 400
Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles				
Terrains				
Constructions				
Installations techniques, matériel et outillage industriels				
Autres immobilisations corporelles	585 026	464 657	120 368	101 213
Immobilisations en cours	57 429		57 429	
Avances et acomptes				
Participations évaluées selon mise en équivalence				
Autres participations	48 774 717	11 392 521	37 382 196	37 381 489
Créances rattachées à des participations				
Autres titres immobilisés				
Prêts				
Autres immobilisations financières	375 457		375 457	375 936
<b>TOTAL (I)</b>	<b>50 377 787</b>	<b>12 226 960</b>	<b>38 150 827</b>	<b>37 928 777</b>
<b>Actif circulant</b>				
Matières premières, approvisionnements				
En-cours de production de biens				
En-cours de production de services				
Produits intermédiaires et finis				
Marchandises				
Avances et acomptes versés sur commandes	13 800		13 800	
Clients et comptes rattachés	22 041 167	1 593 321	20 447 847	7 741 722
Autres créances				
. Fournisseurs débiteurs				
. Personnel				3 428
. Organismes sociaux	6 424		6 424	
. Etat, impôts sur les bénéfices	2 432 978		2 432 978	1 931 619
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	3 808 626		3 808 626	2 321 776
. Autres	19 063 120	9 271 466	9 791 654	10 714 373
Capital souscrit et appelé, non versé				
Valeurs mobilières de placement				
Disponibilités	949 223		949 223	1 703 577
Charges constatées d'avance	253 962		253 962	415 887
<b>TOTAL (II)</b>	<b>48 569 301</b>	<b>10 864 786</b>	<b>37 704 515</b>	<b>24 832 382</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices (III)				
Primes de remboursement des obligations (IV)				
Ecarts de conversion actif (V)				
<b>TOTAL ACTIF (0 à V)</b>	<b>98 947 088</b>	<b>23 091 746</b>	<b>75 855 342</b>	<b>62 761 159</b>



## BILAN (SUITE)

<b>PASSIF</b>	Exercice clos le <b>31/12/2016</b> (12 mois)	Exercice précédent <b>31/12/2015</b> (12 mois)
<b>Capitaux Propres</b>		
Capital social ou individuel (dont versé : 1 472 054 Euros)	1 472 054	1 472 054
Primes d'émission, de fusion, d'apport ...	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	2 995 889	2 211 487
Résultat de l'exercice	-1 281 469	784 402
Subventions d'investissement		
Provisions réglementées	421 345	371 840
<b>TOTAL (I)</b>	<b>16 095 409</b>	<b>17 327 372</b>
Produits des émissions de titres participatifs		
Avances conditionnées		
<b>TOTAL (II)</b>		
<b>Provisions pour risques et charges</b>		
Provisions pour risques		
Provisions pour charges		
<b>TOTAL (III)</b>		
<b>Emprunts et dettes</b>		
Emprunts obligataires convertibles		
Autres Emprunts obligataires		
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit		
. Emprunts	10 071 600	11 357 200
. Découverts, concours bancaires	296 450	900 452
Emprunts et dettes financières diverses		
. Divers		
. Associés	18 977 152	16 121 126
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		
Dettes fournisseurs et comptes rattachés		
Dettes fiscales et sociales		
. Personnel	63 236	58 372
. Organismes sociaux	88 763	98 678
. Etat, impôts sur les bénéfices		
. Etat, taxes sur le chiffre d'affaires	3 469 958	1 953 969
. Etat, obligations cautionnées		
. Autres impôts, taxes et assimilés	89 060	111 474
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		
Autres dettes		
Produits constatés d'avance		
<b>TOTAL (IV)</b>	<b>59 759 932</b>	<b>45 433 787</b>
Ecart de conversion passif (V)		
<b>TOTAL PASSIF (I à V)</b>	<b>75 855 342</b>	<b>62 761 159</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT

	Exercice clos le <b>31/12/2016</b> (12 mois)		Exercice précédent <b>31/12/2015</b> (12 mois)	
	France	Exportations	Total	Total
Ventes de marchandises				
Production vendue biens				
Production vendue services	61 010 507		61 010 507	64 697 643
<b>Chiffres d'affaires Nets</b>	<b>61 010 507</b>		<b>61 010 507</b>	<b>64 697 643</b>
Production stockée				
Production immobilisée				
Subventions d'exploitation reçues				-8 102
Reprises sur amort. et prov., transfert de charges			130 376	174 237
Autres produits			22 829	556 914
<b>Total des produits d'exploitation</b>			<b>61 163 712</b>	<b>65 420 692</b>
Achats de marchandises (y compris droits de douane)				
Variation de stock (marchandises)				
Achats de matières premières et autres approvisionnements				
Variation de stock matières premières et autres approvisionnements				
Autres achats et charges externes			60 225 731	63 676 576
Impôts, taxes et versements assimilés			72 372	162 285
Salaires et traitements			441 720	443 114
Charges sociales			196 098	184 299
Dotations aux amortissements sur immobilisations			182 371	131 407
Dotations aux provisions sur immobilisations				
Dotations aux provisions sur actif circulant				90 972
Dotations aux provisions pour risques et charges				
Autres charges			36 825	14
<b>Total des charges d'exploitation</b>			<b>61 155 118</b>	<b>64 688 668</b>
<b>RESULTAT EXPLOITATION</b>			<b>8 594</b>	<b>732 024</b>
Bénéfice attribué ou perte transférée				
Perte supportée ou bénéfice transféré				
Produits financiers de participations				
Produits des autres valeurs mobilières				
Autres intérêts et produits assimilés			76 506	636 801
Reprises sur provisions et transferts de charges			74 614	300 999
Différences positives de change			5 172	24 745
Produits nets sur cessions valeurs mobilières placement				
<b>Total des produits financiers</b>			<b>156 292</b>	<b>962 545</b>
Dotations financières aux amortissements et provisions			1 656 712	1 076 538
Intérêts et charges assimilées			418 489	370 108
Différences négatives de change			11 369	42 763
Charges nettes sur cessions valeurs mobilières de placement				
<b>Total des charges financières</b>			<b>2 086 570</b>	<b>1 489 409</b>
<b>RESULTAT FINANCIER</b>			<b>-1 930 278</b>	<b>-526 864</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>			<b>-1 921 685</b>	<b>205 160</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT (SUITE)

	Exercice clos le <b>31/12/2016</b> (12 mois)	Exercice précédent <b>31/12/2015</b> (12 mois)
Produits exceptionnels sur opérations de gestion		
Produits exceptionnels sur opérations en capital		
Reprises sur provisions et transferts de charges		
<b>Total des produits exceptionnels</b>		
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	38 723	25 156
Charges exceptionnelles sur opérations en capital		
Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	49 505	24 269
<b>Total des charges exceptionnelles</b>	<b>88 228</b>	<b>49 425</b>
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-88 228</b>	<b>-49 425</b>
Participation des salariés		
Impôts sur les bénéfices	-728 444	-628 666
<b>Total des Produits</b>	<b>61 320 004</b>	<b>66 383 237</b>
<b>Total des charges</b>	<b>62 601 472</b>	<b>65 598 835</b>
<b>RESULTAT NET</b>	<b>-1 281 469</b>	<b>784 402</b>
Dont Crédit-bail mobilier		
Dont Crédit-bail immobilier		

## ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

Au bilan avant répartition de l'exercice clos le 31/12/2016 dont le total est de 75 855 341,52 euros et au compte de résultat de l'exercice dégageant un résultat de -1 281 468,82 euros, présenté sous forme de liste.

L'exercice a une durée de 12 mois, recouvrant la période du 01/01/2016 au 31/12/2016.

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 01/01/2015 au 31/12/2015.

### FAITS MARQUANTS

Conclusion d'un nouveau partenariat avec Yves Rocher sur l'Allemagne

Le groupe Yves Rocher a renouvelé sa confiance à CCA International en signant un accord pour la reprise de ses activités de relation client sur la zone DACH, dès le 1er janvier 2017. Ce nouveau partenariat s'articule autour de deux axes. Le centre interne de relation client du groupe Yves Rocher à Stuttgart va être intégré au dispositif paneuropéen de CCA International. En parallèle, CCA International va piloter les sous-traitants du groupe Yves Rocher en Allemagne, Autriche, Suisse, Bosnie-Herzégovine et Turquie.

Renforcement du dispositif Offshore avec l'ouverture d'un nouveau centre à Madagascar

CCA International a ouvert un nouveau site (le 27ème du groupe) à Antananarivo sur l'île de Madagascar et a consolidé ainsi sa présence dans l'Océan Indien. Une première tranche d'une centaine de positions de travail sera réservée à un premier projet mis en œuvre avec un donneur d'ordre francophone.

Déjà présent à l'Ile Maurice, le groupe s'appuie sur son management de proximité pour mettre en place les processus et les meilleures pratiques du groupe. Avec plus de 300 positions à Port-Louis (Ile Maurice) et 100 positions à Antananarivo (Madagascar), CCA International conforte sa position de leader sur la zone Océan Indien. Ces implantations complètent un dispositif offshore francophone de plus de 2000 positions au total avec le Maroc.

Evolution de la composition des organes de direction de la Société

Monsieur Jérôme Ballardur a démissionné le 17 octobre 2016, pour convenances personnelles, de ses fonctions de membre du Conseil de Surveillance de la Société.

Mise à jour des conventions intragroupe

A la suite de l'acquisition du groupe Data Base Factory réalisée en 2015, CCA International a procédé, au cours de l'exercice 2016, à une refonte des conventions intragroupe pour tenir compte de l'organisation mise en place dans le nouvel ensemble. Cette refonte a notamment conduit à centraliser sur CCA International un certain nombre de conventions intragroupe, et les flux financiers associés. Cette réorganisation explique la hausse des postes de créances et de dettes intragroupe à la clôture de l'exercice, les facturations afférentes aux nouvelles conventions étant intervenues au fin d'année.

---

## RÈGLES ET MÉTHODES COMPTABLES

Les comptes de l'exercice 2016 ont été arrêtés dans le respect des principes comptables généraux appliqués en France (règlement ANC 2015-06), conformément aux hypothèses de base :

- prudence,
- continuité de l'exploitation,
- permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre,
- indépendance des exercices,

et conformément aux règles générales d'établissement et de présentation des comptes annuels.

Les méthodes d'évaluation et de présentation des comptes annuels retenues pour cet exercice n'ont pas été modifiées par rapport à l'exercice précédent.

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

### *IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES*

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition ou de production, compte tenu des frais nécessaires à la mise en état d'utilisation de ces biens, et après déduction des rabais commerciaux, remises, escomptes de règlements obtenus.

Les 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.

## **COMPTABILISATION, PRESENTATION DU 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 2016, 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
- Call Center Factory, Zone tertiaire pyrene aeropole Téléport (batiment 3), 65290 Julian
- Mail Order Factory, 46 rue des Fusilés, 59650 Villeneuve d'Ascq
- Data Base Factory, 90 boulevard National, 92250 La Garenne Colombes
- Newco 1, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Newco 2, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Newco 3, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Newco 4, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Newco 5, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Newco 6, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Newco 7, 1 rue Jeanne d'Arc, 92130 Issy les Moulineaux
- Centre de relation clientèle européen, 2 rue de Metz, 57800 Freyming Merlebach
- Phonyr ,Parc d'activité de la Paviotie, 56140 Saint Marcel.

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 décembre 2015 :

- 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
- Sociétés nouvellement détenues au 31 décembre 2016 :
  - CCA Madagascar

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	Réserve légale	Réserve PVLT	Autres réserves	Résultat de l'exercice	RAN	Capitaux Propres
	Nombre d'actions	Montant								
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2014</b>	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
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2015</b>	7 360 272	1 472	9 443	2 649	147	0	249	+784	+2 211	+16 955
Affectation du Résultat du 31 décembre 2015								-784	+784	0
<b>Capitaux propres au 31 Décembre 2016</b>	7 360 272	1 472	9 443	2 649	147	0	249	-1.281	+2.995	+15.674

# INFORMATIONS RELATIVES AU BILAN ET AU COMPTE DE RÉSULTAT

## ETAT DES IMMOBILISATIONS

	Valeur brute des immobilisations au début d'exercice	Augmentations	
		Réévaluation en cours d'exercice	Acquisitions, créations, virements pst à pst
Frais d'établissement, recherche et développement <b>TOTAL</b>			
Autres immobilisations incorporelles <b>TOTAL</b>	340 133		245 025
Terrains			
Constructions sur sol propre			
Constructions sur sol d'autrui			
Installations générales, agencements, constructions			
Installations techniques, matériel et outillages industriels			
Autres installations, agencements, aménagements	256 286		
Matériel de transport			
Matériel de bureau, informatique, mobilier	256 740		72 000
Emballages récupérables et divers			
Immobilisations corporelles en cours			57 429
Avances et acomptes			
<b>TOTAL</b>	<b>513 026</b>		<b>129 429</b>
Participations évaluées par équivalence			
Autres participations	48 774 010		707
Autres titres immobilisés			
Prêts et autres immobilisations financières	375 936		
<b>TOTAL</b>	<b>49 149 946</b>		<b>707</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>50 003 105</b>		<b>375 161</b>

	Diminutions		Valeur brute immob. à fin exercice	Réév. Lég. Val. Origine à fin exercice
	Par virement de pst à pst	Par cession ou mise HS		
Frais d'établissement, recherche et développement <b>TOTAL</b>				
Autres immobilisations incorporelles <b>TOTAL</b>			585 158	
Terrains				
Constructions sur sol propre				
Constructions sur sol d'autrui				
Installations générales, agencements, constructions				
Installations techniques, matériel et outillages industriels				
Autres installations, agencements, aménagements			256 286	
Matériel de transport				
Matériel de bureau, informatique, mobilier			328 740	
Emballages récupérables et divers				
Immobilisations corporelles en cours			57 429	
Avances et acomptes				
<b>TOTAL</b>			<b>642 455</b>	
Participations évaluées par équivalence				
Autres participations			48 774 717	
Autres titres immobilisés				
Prêts et autres immobilisations financières		479	375 457	
<b>TOTAL</b>		<b>479</b>	<b>49 150 174</b>	
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>479</b>	<b>50 377 787</b>	



## ETAT DES AMORTISSEMENTS

		Situations et mouvements de l'exercice			
		Début exercice	Dotations exercice	Eléments sortis reprises	Fin exercice
Frais d'établissement, recherche	<b>TOTAL</b>				
Autres immobilisations incorporelles	<b>TOTAL</b>	269 994	99 788		369 782
Terrains					
Constructions sur sol propre					
Constructions sur sol d'autrui					
Installations générales, agencements constructions					
Installations techniques, matériel et outillages industriels					
Installations générales, agencements divers		202 346	34 555		236 901
Matériel de transport					
Matériel de bureau, informatique, mobilier		172 194	48 029		220 223
Emballages récupérables et divers					
	<b>TOTAL</b>	<b>374 541</b>	<b>82 584</b>		<b>457 124</b>
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>644 535</b>	<b>182 372</b>		<b>826 906</b>

		Ventilation des dotations aux amortissements de l'exercice			Mouvements affectant la provision pour amort. dérog.	
		Linéaire	Dégressif	Exception.	Dotations	Reprises
Frais d'établissement, recherche	<b>TOTAL</b>					
Autres immobilisations incorporelles	<b>TOTAL</b>	99 788				
Terrains						
Constructions sur sol propre						
Constructions sur sol d'autrui						
Installations générales, agencements constructions						
Installations techniques, matériel et outillage industriels						
Installations générales, agencements divers		34 555				
Matériel de transport						
Matériel de bureau, informatique, mobilier		48 029				
Emballages récupérables et divers						
	<b>TOTAL</b>	<b>82 584</b>				
	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>182 372</b>				

Mouvements de l'exercice affectant les charges réparties sur plusieurs exercices	Montant net début	Augmentation	Dotations aux amort.	Montant net à la fin
Charges à répartir sur plusieurs exercices				
Primes de remboursement obligations				

## ETAT DES PROVISIONS

Provisions	Début exercice	Augmentations dotations	Diminutions Reprises	Fin exercice
Pour reconstitution gisements Pour investissement Pour hausse des prix Amortissements dérogatoires Dont majorations exceptionnelles de 30% Pour implantations à l'étranger avant le 1.1.92 Pour implantations à l'étranger après le 1.1.92 Pour prêts d'installation Autres provisions réglementées	371 840	49 505		421 345
<b>TOTAL Provisions réglementées</b>	<b>371 840</b>	<b>49 505</b>		<b>421 345</b>
Pour litiges Pour garanties données clients Pour pertes sur marchés à terme Pour amendes et pénalités Pour pertes de change Pour pensions et obligations Pour impôts Pour renouvellement immobilisations Pour grosses réparations Pour charges sur congés payés Autres provisions				
<b>TOTAL Provisions</b>				
Sur immobilisations incorporelles Sur immobilisations corporelles Sur titres mis en équivalence Sur titres de participation (1) Sur autres immobilisations financières Sur stocks et en-cours Sur comptes clients Autres dépréciations (2)	37 272 11 392 521 1 593 321 7 689 367	1 656 712	29 739 74 614	7 533 11 392 521 1 593 321 9 271 466
<b>TOTAL Dépréciations</b>	<b>20 712 481</b>	<b>1 656 712</b>	<b>104 353</b>	<b>22 264 841</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>21 084 321</b>	<b>1 706 217</b>	<b>104 353</b>	<b>22 686 186</b>
Dont dotations et reprises : - d'exploitation - financières - exceptionnelles		1 656 712 49 505	29 739 74 614	

(1) Les dépréciations sur titres de participation pour 11 392 521 € concernent les 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 : 888.284 euros
- La filiale mauricienne CCA Mauritius : 985.999 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 : 1.355.000 euros
- La filiale MOF : 220.000 euros
- La filiale DBF Nederland : 172.531 euros
- La filiale SMST : 176.477 euros

Les dépréciations de compte clients pour 183 468 €.

Libellés	A l'ouverture	Augmentation	Diminution	A la clôture
Compte courant CCA Deutschland	1.254.471	0	0	1.254.471
Compte courant CCA Mauritius	688.295	297.704	0	985.999
Compte courant Maroc	4.035.234	0	0	4.035.234
Compte courant CCA Espagne et Fonoservice	962.899	0	74.614	888.285
Compte courant CCF	345.000	1.010.000	0	1.355.000
Compte courant MOF	220.000		0	220.000
Compte courant SMST	0	176.477	0	176.477
Compte courant DBF Nederland	0	172.531	0	172.531
<b>TOTAL PROVISION POUR AUTRES DÉPRÉCIATIONS</b>	<b>7.505.899</b>	<b>1.656.712</b>	<b>74.614</b>	<b>9.087.997</b>

## ETAT DES ÉCHÉANCES DES CRÉANCES ET DES DETTES

Etat des créances	Montant brut	Un an au plus	Plus d'un an
Créances rattachées à des participations			
Prêts			
Autres immobilisations financières	375 457		375 457
Clients douteux ou litigieux	1 752 810		1 752 810
Autres créances clients	20 288 357	20 288 357	
Créances représentatives de titres prêtés			
Personnel et comptes rattachés			
Sécurité sociale, autres organismes sociaux	6 424	6 424	
Etat et autres collectivités publiques :			
- Impôts sur les bénéficiaires	2 432 978		2 432 978
- T.V.A	3 808 626	3 808 626	
- Autres impôts, taxes, versements et assimilés			
- Divers	10 669	10 669	
Groupe et associés	17 455 166		17 455 166
Débiteurs divers	1 597 285	1 597 285	
Charges constatées d'avance	253 962	253 962	
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>47 981 735</b>	<b>25 965 324</b>	<b>22 016 411</b>
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 2016 à un reclassement de l'encours net d'affacturage en retirant du bilan 9,5 millions d'euros de créances « clients et comptes rattachés » transférées au cessionnaire, et en présentant 1,5 millions d'euros de comptes de réserve à l'actif.

CCA International a procédé au mois de juillet 2016 à la cession sans recours des créances de CICE enregistrées au titre de l'exercice 2015, pour un montant total de 1.830 millions d'euros. Cette créance a été sortie du bilan au 31 décembre 2016.

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	296 450	296 450		
- plus d'un an	10 071 600	1 285 600	8 786 000	
Emprunts et dettes financières divers				
Fournisseurs et comptes rattachés	26 309 150	26 309 150		
Personnel et comptes rattachés	63 236	63 236		
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	88 763	88 763		
Etat et autres collectivités publiques :				
- Impôts sur les bénéfices				
- T.V.A	3 469 958	3 469 958		
- Obligations cautionnées				
- Autres impôts et taxes	89 060	89 060		
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				
Groupe et associés	18 977 152		18 977 152	
Autres dettes	368 677	368 677		
Dettes représentative de titres empruntés				
Produits constatés d'avance	25 887	25 887		
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>59 759 932</b>	<b>31 996 780</b>	<b>27 763 152</b>	
Emprunts souscrits en cours d'exercice				
Emprunts remboursés en cours d'exercice	1 285 600			
Emprunts et dettes contractés auprès des associés				

## ELÉMENTS RELEVANT DE PLUSIEURS POSTES DU BILAN

(entreprises liées ou avec lesquelles la société a un lien de participation)

	Montant concernant les entreprises		Montant des dettes et créances représentées par des effets de commerce
	Liées	avec lesquelles la société à un lien de participation	
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	11 435 006		
Autres créances	8 233 025		
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	18 977 152		
Avances et acomptes reçus sur commandes en cours			
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	24 907 361		
Dettes fiscales et sociales			
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			
Autres dettes			
Produits de participation			
Autres produits financiers	76 290		
Charges financières	62 946		

## 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	4 884 031
Autres créances (dont avoirs à recevoir :                    )	91 927
Valeurs mobilières de placement	
Disponibilités	
<b>TOTAL</b>	<b>4 975 958</b>

## CHARGES À PAYER ET AVOIRS À ÉTABLIR

Montant des charges à payer et avoirs à établir inclus dans les postes suivants du bilan	Montant TTC
Emprunts obligataires convertibles	
Autres emprunts obligataires	
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	21 750
Emprunts et dettes financières divers	
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	4 409 105
Dettes fiscales et sociales	184 368
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	
Autres dettes (dont avoirs à établir : 164.638                    )	164 638
<b>TOTAL</b>	<b>4 779 861</b>

## CHARGES ET PRODUITS CONSTATÉS D'AVANCE

	Charges	Produits
Charges / Produits d'exploitation	253 962	25 887
Charges / Produits financiers		
Charges / Produits exceptionnels		
<b>TOTAL</b>	<b>253 962</b>	<b>25 887</b>

## VALEURS MOBILIERES DE PLACEMENT

A la clôture de l'exercice 2016, il n'y a aucune valeur mobilière de placement.

## ECARTS DE CONVERSION EN MONNAIE ÉTRANGÈRE

A la clôture de l'exercice 2016, 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	7 360 262	0,20

## VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES NET

Répartition par secteur d'activité	Montant
Ventes de produits finis	49 461 524
Prestations de services	11 548 983
<b>TOTAL</b>	<b>61 010 507</b>

Répartition par marché géographique	Montant
France	50 654 630
Etranger	10 355 877
<b>TOTAL</b>	<b>61 010 507</b>

## RESULTAT EXCEPTIONNEL

Détail des produits exceptionnels	Montant
	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

Détail des charges exceptionnelles	Montant
Dotation pour amortissement dérogatoire des coûts d'acquisition de titres	49.505
Frais liés au financement	37.136
Amendes et pénalités	1.587
<b>Total</b>	<b>88.228</b>

## EVENEMENTS POST CLÔTURE

NEANT.

## VENTILATION DE L'IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES

	Résultat avant impôts	Impôts
Résultat courant	-1 921 685	728 444 (1)
Résultat exceptionnel (et participation)	-88 228	
Résultat comptable	-1 281 469	

Dont IS intégration fiscale filiale : 748.728 €

## ENGAGEMENTS FINANCIERS

Engagements donnés	Montant
Effets escomptés non échus	
Avals et cautions	
Engagements en matière de pensions	
Autres engagements donnés :	Nantissement des titres Data Base Factory SAS
<b>TOTAL</b>	
Dont concernant :	
- les dirigeants	
- les filiales	
- les participations	
- les autres entreprises liées	
Dont engagements assortis de sûretés réelles	



### 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.

### Engagements reçus

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

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

Nature des différences temporaires	Montant	Impôt au taux de 28%	Impôt au taux de 33.33%
<b>Accroissements et allègement de la dette future d'impôt</b>			
Organic	-84 866		-28.288
Provision sur titres –MV Long terme	10 850 001	3 038 000	0
Déficits reportables	-8 997 323	- 2 149 671	-506 833

## RÉMUNÉRATIONS DES DIRIGEANTS

Le montant total des rémunérations et avantages de toute nature versés au cours de l'exercice 2016 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	31/12/2016 Montant dus	31/12/2016 Montant versés	31/12/2015 Montant dus	31/12/2015 Montant versés
Rémunération fixe	544.072	544.072	531.176	531.176
Rémunération variable	228.228	209.286	249.286	183.652
Avantage en nature	25.599	25.599	26.576	26.576
<b>TOTAL</b>	<b>797.899</b>	<b>778.957</b>	<b>807.038</b>	<b>741.404</b>

## EFFECTIF MOYEN

	Personnel salarié	Personnel mis à disposition de l'entreprise
Cadres	6	
Agents de maîtrise et techniciens		
Employés		
Ouvriers		
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	

## RISQUES DE MARCHE

### - Risque de change

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

### - Risque de taux

Le risque de taux est peu significatif.

## 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	Résultat
<b>A) RENSEIGNEMENTS DETAILLES</b>					
<b>CONCERNANT LES FILIALES ET PARTICIPATIONS Filiales</b>					
<i>(plus de 50%)</i>					
CCA INTERNATIONAL (France) 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	4.726.475 10 077 882	100%	5.341.362 5.341.362	0 0	33 721 917 -908 396
CCA INTERNATIONAL (UK) 78 Great Easter Street LONDRES	136 993.605	100%	7.503.945 7.503.945	2 066 536 0	15.143.497 -489.628
CCA Espana Espagne 77 Calle Pujades BARCELONE ESPAGNE	981.960 -462 604	100%	978.040 489.020	1.959.823 0	0 3.230
CCA DEUTSCHLAND Allemagne Windenmayester 80538 MUNICH	50.000 -1509.647	100%	53.500 0	1 462.471 0	0 -111.334
CCA MAURITIUS Ile Maurice	7.808 -1.017.059	74.99 %	1 1	1.648.244 0	2.366.592 -307.820
VICTORIA LINE 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	531.559 73.240	100%	10.850.001 0	0 0	0 -30.269
SMST 2 rue du Gabian 98 008 MONACO	150.000 -213 110	100%	2.862.978 2.862.978	1.110.000 1.500.000	6 316 643 -1.803.584
CCA Maroc Tanger 93 bld massira al khadra Casablanca MAROC	23.197 -3.704.427	100%	22.500 22.500	2.655.234 0	0 - 46.041
CCA Maroc Casablanca Casablanca MAROC	9.279 -2.958.141	100%	10.000 10.000	1.380.000 0	3.258.997 -281.269
INTRACALL CENTER (ICC) 42 à 46 rue Riolan 80 000 AMIENS	1.365.800 12.609.332	100%	8.637.678 8.637.678	0 0	22.981.771 1.879.568
FONOSERVICE Espagne	60.105 -448.170	0.20%	1.960 1.960	0 0	6.130.771 48.895
CCA COURTAGE 1 rue Jeanne d'Arc 92130 Issy-les-Moulineaux	50.000 -386.920	100%	50.000 50.000	343.000 0	3.016.095 -291.097
DATA BASE FACTORY SAS 90 Boulevard National 92250 La Garenne-Colombes	77.048 -2.922.321	100%	10.080.808 10.080.808	145.393 0	50.568.587 250.129
MAIL ORDER FACTORY 46 Rue des Fusilles 59493 Villeneuve D'ASCQ	10.000 -3.440.449	100%	1 1	220.000 0	1.328.967 - 257.056
CALL CENTER FACTORY Zone PYRENE AEROPOLE 65290 Juillan	10.000 -1.833.136	100%	1 1	1.355.000 0	354.077 -1.100.587
DATA BASE FACTORY UK	1.435 2.199.518	100%	2.119.190 2.119.190	0 0	11.454.375 324.304
CCA MADAGASCAR	573 -242.755		580 580	52.000 0	123.920 -243.328
<b>B) PARTICIPATIONS (10 à 50%)</b>					

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 2016

---

---

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 2016

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 2016, 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.

## CCA INTERNATIONAL

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 2016 s'établit à 20 906 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. Ecart d'acquisition » de l'annexe aux comptes consolidés donne une information appropriée.
- La société reconnaît un montant d'actif d'impôts différés de 2 082 milliers d'euros à son bilan consolidé au 31 décembre 2016, 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 Impôts différés actifs et passifs » 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.

CCA INTERNATIONAL

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

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 28 avril 2017

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 2016



---

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 2016

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 2016, 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 2016 s'établit à 37 382 milliers d'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.

Paris et Neuilly-sur-Seine, le 28 avril 2017

Les Commissaires aux Comptes

MBV & Associés

Deloitte & Associés

*Membre du réseau RSM International*

Laure Saludes

Felicitas Cavagné