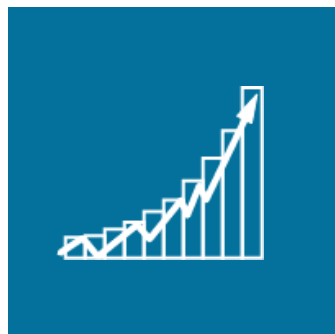
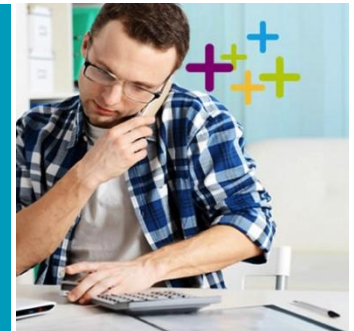




Communication On Progress 2014

Janvier 2014 à Avril 2015



SOMMAIRE

- Renouvellement du soutien au Pacte Mondial
- Qui sommes nous?
- Les actions menées en 2014
 - Rappel des dix principes
 - Nos engagements en terme de RSE
 - Les droits de l'Homme
 - Les conditions de travail
 - La politique environnementale
 - La lutte contre la corruption

Renouvellement de soutien au Pacte Mondial

3

Depuis Novembre 2012, CCA International soutient le Global Compact, un pacte mondial conclu à l'initiative de l'ONU en faveur d'une économie socialement responsable. Nous nous engageons de nouveau sur 2015 à soutenir les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Nous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre zone d'influence et les intégrer dans la stratégie de notre compagnie, sa culture commerciale, et ses modes opératoires. Nous reconnaissons que notre active participation dans le partenariat mondial pour le développement est primordiale afin de faire avancer les objectifs des Nations Unies, en particulier les Objectifs du millénaire pour le développement.

La communication sur le progrès (COP) présentée ici est la déclinaison des actions menées au sein du groupe CCA International en 2014.



Issy les Moulineaux le 19 mai 2015

Patrick DUBREIL, Président du groupe CCA International



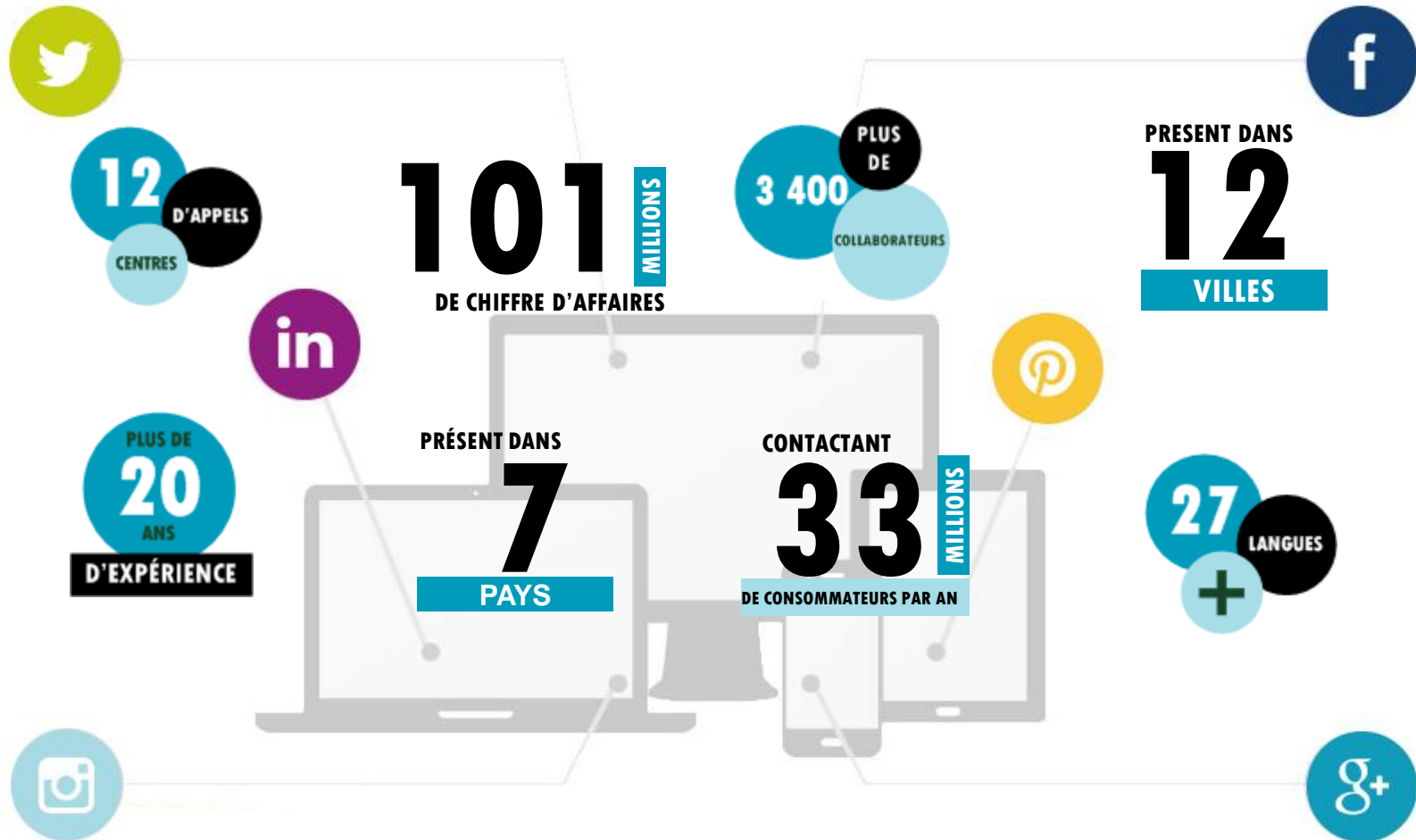
QUI SOMMES-NOUS?

CCA International est l'un des principaux prestataires européens d'externalisation de la relation client multicanal



QUI SOMMES-NOUS?

Un des partenaires d'externalisation les plus respectés d'Europe



NOS VALEURS



Engagement

Les salariés de CCA international sont exclusivement orientés vers la satisfaction du client et la qualité du service rendu



Efficacité

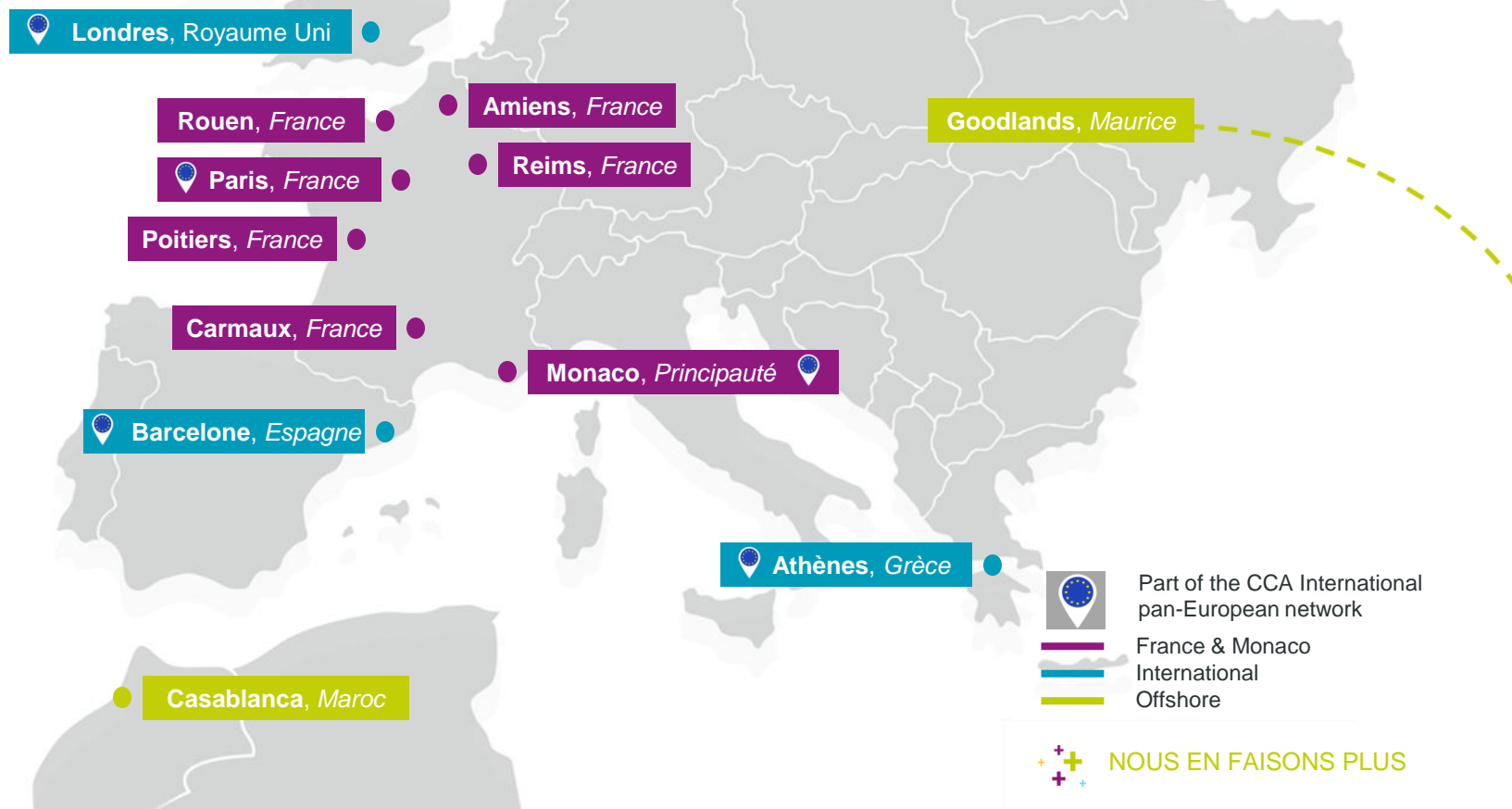
Les salariés de CCA International travaillent activement ensemble pour atteindre des objectifs communs et générer des résultats qui allient responsabilité sociale et performance économique



Intégrité

Les salariés de CCA international mènent leurs activités professionnelles avec honnêteté et loyauté dans le respect et l'écoute des clients et des fournisseurs afin de délivrer un service de la plus haute qualité.

LOCALISATIONS





ACCREDITATIONS & CERTIFICATIONS

CCA International développe des programmes de gestion de la relation client en parfaite conformité avec les normes les plus reconnues et les exigences professionnelles internationales.



LES ACTIONS MENEES EN 2014

Janvier 2014 à Avril 2015



Rappel des dix principes

Les entreprises sont invitées

Droits de l'Homme



Conditions de travail



Environnement



Lutte contre la corruption



- **Principe 1** : à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme
- **Principe 2** : à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme

- **Principe 3** : à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective
- **Principe 4** : à respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire
- **Principe 5** : à respecter l'abolition effective du travail des enfants
- **Principe 6** : respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession

- **Principe 7** : à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement
- **Principe 8** : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement
- **Principe 9** : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

- **Principe 10** : à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

Nos engagements en terme de RSE

11

La Responsabilité Sociale de l'Entreprise est centrale pour CCA International. Les engagements pris en terme de RSE suivent un cycle d'amélioration continue intégrant les dimensions humaines, environnementales et sociétales.



Les droits de l'Homme

Nos engagements

CCA International mène depuis plusieurs années une politique de ressources humaines respectueuse des hommes et des femmes présents dans l'entreprise, quel que soit leur âge, leur origine, leur sexe, respectant ainsi les principes 1 et 2 du Global Compact

Signataire :

+ La charte de la diversité depuis 2012



+ La charte de la Parentalité le 10 juin 2014 avec laquelle nous nous engageons à proposer aux salariés parents un environnement mieux adapté aux responsabilités familiales



Titulaire :

+ Label de Responsabilité Sociale (LRS) depuis 2009. Nous sommes engagés pour la 3ème fois dans une phase de renouvellement en 2015 témoignant de notre ambition de progresser continuellement dans la gestion des compétences, la communication, le dialogue social et les conditions de travail.



100% des collaborateurs sont informés de nos engagements grâce à une communication sur le site Internet, l'intranet et les supports de communications utilisés

Respect et promotion des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT

Les droits de l'Homme

Nos engagements

CCA International s'engage en officialisant des partenariats socialement responsables notamment en terme d'intégration du handicap.

TREMLIN guide les personnes handicapées à passer de leur statut d'étudiant ou d'apprenti à celui de futur travailleur et les entreprises à passer d'une volonté d'intégration à une réalité d'accueil, de formation et d'insertion.

Ce programme facilite la recherche de stages pour les étudiants et la mise en emploi pour les jeunes diplômés en situation de Handicap.



Signature d'une convention avec **l'AGEFIPH** en 2012, renouvelée jusqu'en juin 2015 afin de mettre en place un plan d'action permettant l'amélioration du recrutement, de l'intégration et du maintien dans l'emploi des personnes handicapées.



**Taux d'emploi global des
Travailleurs handicapés de
5.24% en 2014**

Hausse de 41% en 2 ans

Les droits de l'Homme

Nos actions 2014



Valorisation des talents des collaborateurs

- + Constitution d'une équipe pour participer à une course organisée par la profession
- + Mise en place d'un concours photographie afin de réaliser les portraits des cadres dirigeants du groupe
- + Organisation d'un concours carte de vœux qui sera utilisée comme carte de vœux officielle

Les conditions de travail

Nos engagements

La politique des Ressources Humaines de CCA International (politique des 3 C) repose sur 3 piliers : la Communication, le Développement des Compétences et l'Amélioration des Conditions de travail.

Les principes 3, 4, 5 et 6 du Global Compact font donc partie intégrantes des fondamentaux de notre politique RH.

→ Mise en place d'une **enquête sociale** (4ème édition en janvier 2014) avec un taux de participation toujours très significatif (77% pour la dernière édition)
Mise en place de plans d'actions et de comité de suivi sur les sites

→ Accord sur l'égalité Hommes/Femmes en cours de renégociation : **61% de femmes dans l'entreprise dont 35% dans les instances de Direction (hausse constante depuis 2012)**

→ Intégration de la gestion des âges dans la politique RH (**11% des collaborateurs ont plus de 45 ans**) et mise en place de plans d'action relatifs aux contrats de génération

→ Un dialogue social maintenu malgré un contexte socio-économique sensible : **8 accords collectifs signés, 258 réunions avec les IRP**



**Taux de satisfaction des
collaborateurs : 65%**

Les conditions de travail

Nos engagements

→ Une politique recrutement soucieuse de respecter la diversité et les principes de non discrimination : **100% des chargés de recrutement sensibilisés à la problématique de la discrimination et notamment à l'intégration des Travailleurs Handicapés**

Une évaluation basée sur les compétences et non sur les diplômes : **étude de 100% des candidatures (partenariat avec les plates-formes des vocations de Pôle Emploi et les Missions Locales).**

Un partenariat avec un Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification (GEIQ) : intégration de **5 collaborateurs éloignés de l'emploi en Contrat de Professionnalisation**

→ Un budget consacré à la formation professionnelle au-delà de l'obligation légale (**2.45% en 2014**).



**62% des collaborateurs ont
suivi une formation
23 CIF
9 VAE
72 promotions internes**

Les conditions de travail

Nos actions 2014



- + Mise en place d'une démarche de prévention des Risques Psycho-sociaux avec déploiement de groupe de travail et démarche de diagnostic approfondie, identification d'axes de travail prioritaires et mise en place de plan d'action
- + Organisation de journées portes ouvertes auprès des enfants et famille des collaborateurs afin de faire découvrir l'environnement de travail des collaborateurs aux membres de leurs familles : visite des locaux, présentation des activités et animation en lien avec nos métiers
- + Déploiement d'un Intranet Groupe

L'environnement

Engagements et actions 2014

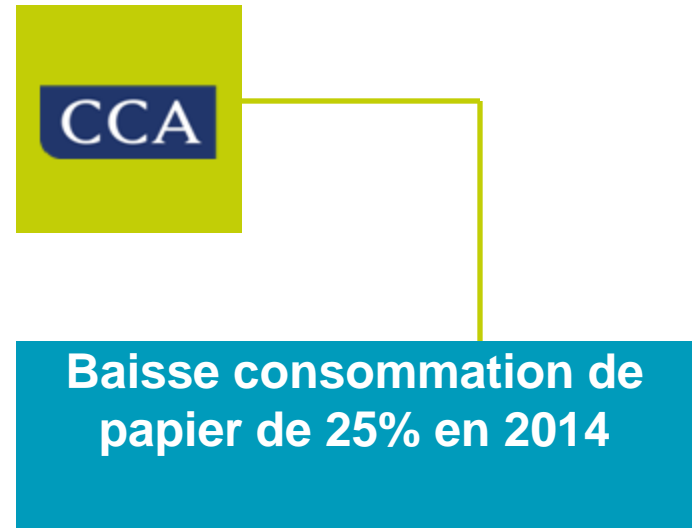
CCA International souhaite appliquer à son activité une gestion responsable et environnementale afin de garantir des pratiques respectueuses dans ce domaine.

CCA International mobilise ses collaborateurs par un programme interne d'Eco-responsabilité élaboré autour de 3 axes /

➔ Baisse de la consommation d'énergie : système d'éclairage basse consommation, installation de détecteurs de présence, virtualisation des serveurs...

➔ Réduction des déchets et de la consommation des ressources naturelles : instauration de tris des déchets (papier) et de collectes (piles, téléphone, bouchons...). Mise en place d'une gestion rationnelle des impressions permettant un recyclage des déchets d'équipements électriques et électroniques.

➔ Diminution des émissions de gaz à effet de serre : politique de limitation des déplacements professionnels (visioconférence) et mesures favorisant le co-voiturage.



La lutte anticorruption

Engagements et actions 2014

La mise en place d'une politique achats responsable est le point de départ du respect de ce 10ème principe..

➔ Charte des achats responsables : cette charte a été **diffusée à 100% de nos fournisseurs** (paragraphe sur les pratiques et nos attentes sur les appels d'offre).

➔ Auprès des collaborateurs, **une clause de confidentialité est intégrée dans chaque contrat de travail**, des actions de luttes anti-fraude sont mises en place en partenariat avec nos parties prenantes sur tous les sites afin d'assurer le respect des coordonnées et des attentes des clients finaux.

➔ L'intégrité et l'engagement font parties des 3 valeurs du groupe CCA International : les salariés de CCA international mènent leurs activités professionnelles avec honnêteté et loyauté dans le respect et l'écoute des clients et des fournisseurs afin de délivrer un service de la plus haute qualité. **Ces valeurs connues de l'ensemble des collaborateurs sont le socle d'une politique anti-corruption**



100% des fournisseurs ont connaissance de la charte achat responsable

100% des collaborateurs signent clause de confidentialité